



Encrucijadas en la acción voluntaria. Incertidumbres y retos

Auxiliadora González Portillo y Germán Jaraíz Arroyo (Editores)



www.unia.es

Encrucijadas en la acción voluntaria. Incertidumbres y retos

Editores

**Auxiliadora González Portillo
y Germán Jaraíz Arroyo**

Encrucijadas en la acción voluntaria : incertidumbres y retos / Auxiliadora González Portillo y Germán Jaraíz Arroyo , editores .— Sevilla : Universidad Internacional de Andalucía, 2014

292 p. : il. col. ; 22 cm

D.L. SE 44-2014

ISBN 978-847993-251-0

1. Voluntariado I. González, Auxiliadora, ed. lit. II. Jaraíz, Germán, ed. lit. III. Universidad Internacional de Andalucía, ed.

364.4

EDITA:

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCÍA

Monasterio de Santa María de las Cuevas.

Calle Américo Vespucio, 2.

Isla de la Cartuja. 41092 Sevilla

www.unia.es

COORDINACIÓN DE LA EDICIÓN:

Auxiliadora González Portillo y Germán Jaraíz Arroyo

COPYRIGHT DE LA PRESENTE EDICIÓN:

Universidad Internacional de Andalucía

COPYRIGHT: Los autores

FECHA: 2014

EDICIÓN: 300 ejemplares

ISBN: 978-84-7993-251-0

DEPÓSITO LEGAL: SE 44-2014

MAQUETACIÓN Y DISEÑO:

Olga Serrano García,

M^a Dolores Lobo García

y Felipe del Pozo Redondo

FOTOGRAFÍA CUBIERTAS:

Luis Alfonso García Irrunia




IMPRESIÓN: Coria Grafica, S.L.




Este libro se ha impreso utilizando papel FSC con Cadena de Custodia y con tintas que no contienen metales pesados. Todo ello aplicando criterios para la gestión sostenible de las publicaciones, en desarrollo por el proyecto Life+ Ecoedición de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía.

ecoedición
[proyecto piloto]

Impactos ambientales

Agotamiento de recursos fósiles	Agotamiento del ozono	Huella de carbono
		
0,75 kg petróleo eq 16,67 %	2,12 E-7 kg CFC · 11eq 0,35 %	2,38 kg CO ₂ eq 7,76 %

El porcentaje hace referencia al impacto ambiental medio de un ciudadano europeo por día

RECYCLABLE  ecoedición.eu

JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

LIFE08 ENV/E/000124

Índice

Presentación.	11
Germán Jaraíz y Auxiliadora González.	
El papel del voluntariado en el siglo XXI.	15
Víctor Renes Ayala.	
Recrear el voluntariado (desde la participación) para transformar (desde la acción solidaria) el mundo.	47
Fernando de la Riva Rodríguez.	
Sobre las lógicas de la acción voluntaria. De la individualización al desarrollo y los procesos de capitalización social.	75
Germán Jaraíz Arroyo.	
Acción voluntaria y bienestar comunitario: una reflexión estratégica.	99
Fernando Fantova Azcoaga.	
El voluntariado como sujeto de la intervención social.	141
Auxiliadora González Portillo.	

La brújula ética de la acción social en el siglo XXI. Espacio público y voluntariado.	159
Nuria Corderos Ramos y José Emilio Palacios Esteban.	
El movimiento voluntario: alianzas y procesos de acción conjunta.	185
Graciella Malgesini Rey.	
Calidad y organizaciones de voluntariado de acción social.	221
Manuel Garrido Fuego.	
El software social. Un nuevo espacio de participación y recreación del voluntariado y nuevas posibilidades formativas para los grupos desfavorecidos.	265
Eloy López Meneses y Verónica Marín Díaz.	
Sobre los autores.	281



Presentación

La acción voluntaria se ha consolidado en las últimas décadas como una de las más relevantes formas de participación social y de presencia cívica de nuestra sociedad. El voluntariado ha ido conformándose de modo progresivo como un actor, cada vez más relevante, en el despliegue de un determinado modelo bienestar en el que el Estado, en sus diferentes niveles, ejercía de garante de un conjunto de derechos sociales y buscaba, en el desarrollo de los diferentes recursos, programas y acciones que permiten el ejercicio efectivo de éstos, la colaboración de la sociedad civil.

Es en este interface Estado-Sociedad Civil característico de nuestro modelo de bienestar social en el que, de modo general, las organizaciones voluntarias han encontrado el sustrato que ha posibilitado su expansión en los últimos treinta años. En unos casos esta presencia del entramado de entidades sociales se ha producido como complemento o como extensión de la propia acción pública, en otros como reivindicación silenciosa de la ausencia de servicios públicos ante determinadas problemáticas o necesidades que emergían sin tal respuesta; y en algunos casos como expresión de modelos de intervención social alternativos, formas que hacen que no se hacen en lo público (pero que se debería hacer). Sea del modo que sea, la acción voluntaria ha existido a un tiempo como complemento y como contrapunto en relación a lo público.

Sin embargo el contexto de crisis que afecta a Europa y, de modo especialmente intenso, a los países del sur del continente, ha traído consigo la descomposición de buena parte del entramado institucional y relacional de este modelo de provisión de bienestar que otorgaba marco a la acción voluntaria. Las dinámicas de des-responsabilización del actor público, expresadas en un continuo recorte del gasto social necesario para una garantía efectiva mínima de derechos, han vulnerabilizado aún más a los sujetos y grupos sociales con más necesidades.

Este hecho ha supuesto también un intenso desajuste en los dinamos de una parte considerable de las organizaciones voluntarias que obtenían su legitimidad, y su sustento principal, en la dinámica colaboración con estos programas. El retroceso ha generado una intensa desubicación en no pocas entidades, favoreciendo la emergencia de diferentes líneas de reflexión y de acción en este ámbito. Dos son las líneas principales presentes en el debate.

La primera de ellas tiene que ver con el sentido de la acción voluntaria. El voluntariado nace como expresión de vocación transformadora, sin embargo el actual contexto de crisis ha obligado a las organizaciones

voluntarias a intensificar la respuesta de tipo asistencial. Este hecho coloca a las entidades ante una tesitura compleja, la necesidad de encontrar una nueva posición ubicada en la dialógica entre ayudar a los sujetos en lo urgente y posibilitar procesos de empoderamiento para la transformación de sus situaciones.

La segunda línea de debate atiende a la posición relacional de las organizaciones de voluntariado. Aunque en el ideario de estas organizaciones es una prioridad la dedicación a lo comunitario, en el desempeño cotidiano de una buena parte de las mismas se ha ido produciendo un alejamiento progresivo respecto a este espacio, como consecuencia en parte de la adaptación de sus actuaciones a las prioridades y orientaciones que han venido marcando las entidades públicas. Esta inercia ha abierto una reflexión sobre la necesidad de reequilibrar las relaciones, de replantear el modelo relacional que hasta el momento ha otorgado sustento a la acción voluntaria hegemónica. En este debate toma presencia también la incorporación creciente de otro actor, las entidades privadas de mercado, que emergen como financiadoras de la acción voluntaria, sustituyendo, aunque solo sea parcialmente, la retirada de lo público. En el trasfondo de todo esto subyace un debate de ida y vuelta, la confrontación entre dos modelos de acción voluntaria: Los que son pensados en lógicas de abajo-arriba, priorizando una relacionalidad con los sujetos, el tejido local y asentados en un mix de recursos formalizados y no formalizados. Y las formas arriba-abajo, más pensadas en clave formalizadora en las que la definición de las acciones depende del entramado institucional que les otorga sustento, ya en el clásico esquema apoyo público-acción voluntaria, o en nuevos formatos de apoyo privado a la acción voluntaria.

Este monográfico pretende contribuir al desarrollo de este debate, nace por voluntad de contraste y de generación de ideas, abierto al aporte de autores y visiones diferentes. En el desarrollo de su estructura hemos querido ir desde una mirada global a una mirada más concreta, desde un gran angular hasta ir aterrizando en aquellos elementos o dimensiones que pueden aportar hoy en día a la acción voluntaria.

Comenzamos esa mirada macro con los artículos de Víctor Renes y Fernando de la Riva, en los que se nos presenta un panorama general de la situación actual del voluntariado y de cuáles serían los retos futuros a los que debe hacer frente. Concretamente el artículo de Fernando de la Riva plantea la necesidad de recuperar el papel transformador del voluntariado en la sociedad.

La reflexión sigue avanzando desde una clave más relacional en los tres artículos siguientes. Los artículos de Germán Jaraíz y de Fernando Fantova sitúan al voluntariado en relación a la dimensión más colectiva, atendiendo a una mirada comunitaria y de capital social. La mirada que plantea Auxiliadora González sigue siendo en clave relacional pero más de una relación interpersonal, desde los marcos de relación que se establecen en la intervención social.

Siguiendo el hilo conductor del monográfico, los siguientes artículos ya abordan dimensiones concretas que se plantean como necesarias en la acción voluntarias para hacer frente a la situación actual. Hablamos de cuestiones como la ética de la acción voluntaria de la mano de Nuria Cordero y José Emilio Palacios, la importancia de las alianzas y el trabajo en red de las entidades de voluntariado que lo desarrolla Graciela Malgesini, la calidad de la acción voluntaria, una calidad entendida no sólo desde la dimensión procedimental sino también dese una dimensión procesual y relacional, tal y como propone Manuel Garrido en su artículo, y por último, algo tan presente en la sociedad actual como son las nuevas tecnologías de la información y donde el voluntariado no puede desarrollarse a espaldas de las mismas. A este respecto Eloy Meneses y Verónica Marín plantean la oportunidad de estos nuevos espacios virtuales para el desarrollo formativo del voluntariado.

Para nosotros, como coordinadores de este monográfico pretendemos provocar sobre todo la reflexión del mundo voluntario así como del mundo profesional vinculado a la acción voluntaria. De cara a que, al menos, sepamos situarnos en la realidad actual desde una reflexión consciente y no tanto por la influencia de un devenir social que impregna nuestra cotidianidad y que termina arrastrándonos a veces, a situaciones incómodas y contradictorias a la acción voluntaria.



El papel del voluntariado en el siglo XXI

Víctor Renes Ayala

1. La crisis y sus efectos sociales de incierto futuro¹

La grave crisis financiera en que nos hemos instalado está marcando no sólo la hora económica y política, sino que cada vez es más notorio algo que no es de menor calado, pues también está marcando la hora social. De la crisis social se suele hablar como un efecto grave de lo que se considera «la» crisis, pero no pasa de ser un tema menor. Aunque cada vez es más patente que no es así, por muchas razones. Sin duda porque está dejando a muchas personas en una situación realmente precaria, o más, con graves o muy graves efectos en su propio proceso vital; sin duda porque los efectos no son sólo en el empleo, sino que alcanza a los derechos sociales: salud, educación, servicios sociales de forma especialmente preocupante; sin duda por la combinación de uno y otro aspecto². Sólo por esto la crisis social no puede ser considerada como un aspecto «menor» y quedar en segundo plano.

Pero es que, además de estos efectos, hay una crisis social por los efectos «en la propia sociedad» pues se están produciendo efectos perversos que inducen efectos en espiral sobre otros aspectos de la vida social y afectan al propio futuro de la sociedad como tal sociedad. Por ello es cada vez más evidente que esta crisis está marcando la hora social en el mismo nivel, y de mayor proyección, que la económica y política³. Porque no estamos simplemente en un «impasse» social, en un «mientras tanto» no se vuelva a retomar el crecimiento económico, momento en el que reponer/ reparar los efectos sociales negativos generados. No es una coyuntura de crisis sino una nueva estructura. El puerto al que se llegue tras esta más que incierta navegación (cuando se retome el crecimiento del PIB) no será el que quedó atrás cuando se produjo la conmoción inicial devenida en tsunami. No en economía, dadas las decisiones adoptadas al respecto; no en política, dada la exigencia de una nueva gobernanza que plantea cuestiones de la propia soberanía, que son de una especial gravedad dado el pacto fiscal para hacer frente a los «rescates» que exigen cesiones de soberanía.

1 Este capítulo es una versión adaptada por el autor de la ponencia inaugural del Congreso Estatal de Voluntariado. Celebrado en Bilbao entre los días 27 y 29 de noviembre de 2012.

2 Así lo muestra el sistema de indicadores realizado anualmente por la F. Foessa: *Desigualdad y Derechos Sociales. Análisis y perspectivas*. Madrid, 2013.

3 Para un adecuado enfoque de la crisis, cfr. García Roca, J.: *Reinvención de la exclusión en tiempos de crisis*. F. FOESSA. Madrid, 2012.

¿Y en lo social? O mejor, ¿y en la sociedad como espacio cívico? Quizá no hayamos caído suficientemente en la cuenta de que aquí y ahora ya estamos perdiendo «músculo social», de lo que hay muestras patentes que no son sino el anuncio de un mayor adelgazamiento, del que estamos en pleno proceso. Observamos pérdidas asociativas en las organizaciones del Sector Social pero también en grupos, proyectos y empresas que están vinculadas, relacionadas, próximas a las expresiones y realizaciones sociales solidarias. Y eso nos debilita en la dimensión social (y solidaria), pero incluso también en la dimensión societal (asociativa y comunitaria), y uno y otro aspecto constituye el efecto perverso de mayor calado de la crisis social, y nos hace la gran pregunta sobre el futuro, o sea, qué sociedad se está generando aquí y ahora, que verá la luz a lo largo de este proceso⁴.

En este proceso, por otra parte, se hace presente una paradoja, porque si por una parte se pierde músculo social, especialmente «asociativo», por otra aparecen expresiones sociales que la propia crisis ha espoleado. Evidentemente esta crisis ha despertado iniciativas solidarias de muy diverso signo, desde las que buscan apoyar a los que han sido alcanzados por las turbulencias de la crisis, hasta las que están ideando, impulsando, creando nuevas expresiones asociativas, solidarias, de apoyo mutuo, alternativas. No hay duda, la sociedad civil tiene presencia. Y ésta es la paradoja. Una paradoja que nos remite a la pregunta de qué sociedad civil estamos disponiendo, qué sociedad estamos construyendo.

No hay duda, pues, que lo que está ocurriendo en esta crisis social enmarca el contexto de nuestro tema porque lo que no parece discutible es que es el momento de los actores sociales en esta historia que estamos viviendo. Actores económicos y políticos, sí. Pero actores sociales, también, aunque de éstos no haya Agenda Publicitada, porque agenda cotidiana hay, y mucha. Y la hay por los agentes que reaccionan; por los agentes que se solidarizan; por los agentes que «desparecen» o quedan; por los agentes que cambian, que se re-piensen como tales agentes; por los agentes que toman «nuevas» iniciativas; por los agentes que quedan estupefactos ante estos «cambios en proceso», encontrándose en medio de su turbulencia y sabiendo muchas veces sólo que todo está en cambio, en proceso, y sólo esto; y si no quedan paralizados, al menos sí están con el vértigo del vacío; eso al menos.

La sociedad civil, y el voluntariado en tanto actor de la Sociedad civil [uno de los actores], deben afrontar este contexto de crisis en el que

⁴ La profundidad de la crisis en el sector social ha sido analizado en el nº 23 de la *Revista del Tercer Sector (RETS)*, enero-abril 2013.

es necesario afrontar problemas de gran calado como son: la falta de cohesión social, el incierto futuro del estado del bienestar, el declive del compromiso cívico, la desigualdad estructural de dimensiones globales. Ante estos problemas muchas veces se ha presentado la Sociedad civil y el voluntariado como un activo crítico que genera participación, compromiso y democracia. Pero que la cohesión, la democracia, la vida cívica, el compromiso solidario queden reforzados no depende solo de la riqueza asociativa a través de la que la Sociedad civil se hace presente en la sociedad. Hay más y hay otros condicionantes, como la interiorización de hábitos participativos, responsables, solidarios; y también la necesidad de hacer frente a las desigualdades sociales. Y esto debe afrontarse en todos los niveles de la sociedad en la que debe jugar un papel indiscutible el compromiso público y las garantías de las que el estado no puede dimitir. Si queremos realmente una sociedad civil fortalecida ante estos problemas será en este afrontamiento donde se cultivará el potencial de las expresiones asociativas de la propia sociedad; su músculo social.

En este contexto no es en vano que el voluntariado se pregunte por todo ello y acierte a saber ser. ¿Será el voluntariado el que supla y en qué condiciones los déficits del Estado? ¿Quedará lo social fuera del campo de acción de la iniciativa social solidaria y no lucrativa, cada vez más ocupado por el nuevo actor privado lucrativo? Los retos que el voluntariado, y el Sector social en general, tenían planteados antes de la crisis, han ido adquiriendo un nuevo horizonte de incierto desenlace. La crisis está significando un punto de inflexión en este proceso de desarrollo, de consolidación y conformación del Sector social como Agente con perfiles definidos y con rol reconocido. El propio Sector y sus Agentes, y entre ellos el voluntariado, empiezan a aseverar que la gestión de la crisis, y la gestión que se anuncia, está generando un grave proceso de deterioro no sólo en las personas y en el conjunto de la población, sino también en el propio Sector y en sus entidades, en una sociedad en la que no sólo el Estado está perdiendo «músculo social» sino también las propias entidades sociales lo están perdiendo, lo que les impide hacerse cargo de sí mismas y, más grave aún, encargarse de la ruptura social que la crisis genera.

Debemos tener muy claro que de una crisis como ésta no se sale sólo con pérdida de recursos que alcanzan a bienes o necesidades básicas y con pérdida de derechos, sino también, y de forma radical, con pérdida de vínculos sociales, de tejido social, de socialidad / societariedad / solidaridad, de las bases de la cohesión social. Lo que los propios Agentes sociales y voluntarios hagan, cómo aborden estas situaciones y se sitúen

ante ellas, qué recorrido hagan, va a ser especialmente condicionante del sentido y significado de su propia acción, del sentido de los propios Agentes como actores y como autores sociales.

2. Cambio de escenario y cambios en este escenario

Hay varios aspectos que se destacan en este nuevo contexto como condicionantes del futuro desarrollo del Sector Voluntario, aspectos en los que parece estar en juego lo más crítico de su problemática. Se constituyen, por ello, en retos necesarios a abordar por parte del propio Sector Voluntario, pues sin planteárselos no se pueden poner las bases para un voluntariado del futuro y con futuro.

2.1. Cambio de escenario en el consenso sobre el estado del bienestar

Es necesaria una precisión previa. No se debe identificar la «estructura del bienestar» con el «estado del bienestar» como concreción institucional pues existen diversos modelos y formas de institucionalización del bienestar. El «bienestar» responde a un compromiso esencial que se ha mantenido a través de diversas formas y concreciones históricas. Tres puntos, inter-conectados e inter-penetrados entre sí, nos resumen la clave de su arquitectura:

1. El compromiso de afrontar y resolver colectivamente los riesgos individuales, los déficits sociales, el mantenimiento de los sistemas generales universales (educación, salud, pensiones y protección social) que hoy, aun declarados intocables, están siendo objeto de reformulación de modo que está ya afectando a su función histórica.
2. Este compromiso esencial implica que forma parte del mismo la función de redistribución de la riqueza como elemento estructural, y esto es la otra cara de ese compromiso.
3. El bienestar y la cohesión social son las dos caras de la misma moneda, y se manifiesta en muchas políticas pero, especialmente, en la lucha contra la pobreza y exclusión social, constituyéndose así en un elemento esencialmente unido a un estado social y democrático de derecho.

Esta es la «estructura básica del bienestar» cuya comprensión genera un modelo de sociedad. Pero hoy estamos asistiendo a una conjunción de cambios, a un «proceso de cambios», que constituyen un «cambio en proceso» en medio del que nos encontramos, que está cuestionando la propia «estructura del bienestar». Porque las medidas que se están adoptando no sólo están generando empobrecimiento y pérdida de bienestar, sino que lo que se está haciendo es cambiar de signo y sentido lo que era «la estructura del bienestar basada en derechos», de lo que son claros indicadores cambios sustanciales como:

1. *El cambio de la base de los sistemas de bienestar* que pasa del ciudadano, que los hace universales, al asegurado, lo que los acaba haciendo excluyentes.
2. *El cambio en las relaciones laborales* cada vez más transidas (y transitadas) por el paso del convenio social a parámetros mercantilizados.
3. *El cambio en el sistema educativo* que pasa a ser definido por el sistema productivo de mercado, no por las necesidades de humanización del alumnado. Lo que definirá la educación como objeto de mercado y el valor educativo como constructor de un «sujeto de mercado».
4. *El cambio en la legitimidad de la protección* reformulada como una función de «gasto – coste – beneficio» económico.
5. *El cambio en la política social* que está consolidando la dualización de la política social, agudizando la tendencia anterior a la crisis y que estaba ya redefiniéndola en función de su relación con la gestión económica según la cual se atiende lo que es «rentable», no sólo por su rentabilidad en sí, sino también por su rentabilidad para el mercado.
6. *El cambio en la gestión del bienestar* cuyo parámetro es el servicio público basado en la calidad de la atención a las necesidades sociales, a la primacía del coste medido por la gestión privatizada cuyo parámetro es el beneficio basado en la rentabilidad lucrativa.
7. *El cambio en las prestaciones* que están transitando desde parámetros de necesidad, y su base es un derecho, a parámetros semejantes a los del «crédito concedido si merecido».
8. *El cambio en las políticas de la dependencia*, que es un juego de seguros”, actividad rentable, inversores y actores económicos.

9. *El cambio en la orientación de las políticas e intervenciones para las situaciones más extremas de pobreza y exclusión* ante las que, en vez de una estrategia dirigida a la incorporación social, se está adoptando una estrategia (criminalización, guetización, ocultamiento...) que las estigmatiza.

Pero hay un cambio de tipo socio-cultural y moral, que se debe sumar a los que se acaban de enunciar, pero que tiene un rango propio y de mayor calado pues está en la base del cambio en el consenso sobre el estado del bienestar. Se trata de cómo se ha ido fracturando una visión distinta del contrato social, dado que no existe un concepto compartido (consenso) de lo que es el Bien Común, y esto está siendo agudizado por la denominada «secesión moral de los ricos», bajo el supuesto de que no deben nada a la sociedad, que cada uno tiene lo que cada uno se ha ganado, lo que está polarizando la sociedad a límites cada vez más extremos.

Todos esos cambios, sin cerrar su enumeración, tienen dos características:

- a. se han terminado, o al menos se están declarando obsoletas, las claves de la arquitectura del bienestar, y se imponen 'nuevas' claves;
- b. desaparece 'el derecho' como la base de la nueva arquitectura. De lo que la pregunta es, ¿sobre qué están basando, fundando, esas nuevas claves de la arquitectura social?

Hoy estamos en un proceso socio-histórico que reenvía el compromiso del bienestar a las posibilidades del individuo rompiendo así los lazos que en sociedad generan cohesión social⁵. Las políticas están girando de signo para quedar centradas en la validez del «individuo» no sólo como sujeto capacitado de generar valor económico, sino también de «merecerlo», por lo que su parámetro definitorio es la actitud y aptitud para merecerlo, no el derecho. Merecimiento que acaba siendo evaluado en la capacidad de cada uno de generar rendimientos y, desde ellos, obtenerlos, aunque para sectores muy importantes de la sociedad esos bienes queda fuera de su capacidad individual de adquirirlos en el mercado para la satisfacción de sus necesidades básicas.

5 Para un análisis de este proceso, se puede consultar: Renes, V.: "¿Qué modelo de sociedad y qué políticas sociales? Balances y perspectivas en el contexto de crisis", en *Rev. Educación Social*, nº 53, abril. Barcelona 2013.

Ha ido quedando bien abonada la responsabilización del individuo en una sociedad en la que las estructuras generadoras de desigualdad quedan ¿absueltas? Al girar todo al individuo con olvido e incluso menosprecio de lo colectivo, de lo público, aparece la culpabilidad individual ante lo que es un fracaso colectivo e invisibiliza la responsabilidad colectiva. Todo ello en perfecta consonancia con el cambio en la «estructura del bienestar» cada vez más remitido a la concepción individualista de la sociedad, del bienestar fundado en los méritos y en la capacidad de los propios individuos.

No se trata sólo de pérdida de derechos, sino de pérdida de las condiciones de acceso a los bienes necesarios para la satisfacción de necesidades básicas «basadas en los derechos». Por ello hay que insistir en que no es suficiente para definir las bases nuevas civilizatorias el aumento del empobrecimiento de unos y el enriquecimiento de otros, ni siquiera la creciente desigualdad, etc. Incluso no es suficiente definir la privatización de lo público como ganancia de los ricos. Hay que desvelar que todo ello no es sino la forma de estructuración social resultante de la negación del derecho, de los derechos, como los elementos definitorios de la estructuración social. Es decir, aun sin nombrarlo, se ha hecho un nuevo proceso constituyente, pues a la chita callando han cambiado la Constitución que define «los derechos como los principios rectores del orden económico y social».

No cabe duda de que un voluntariado con futuro tiene que ubicarse adecuadamente en este escenario, pues se trata nada menos que de ubicarse en el escenario de los derechos y ubicarse en los cambios en este escenario. Y los derechos no pueden quedar en el ámbito de la responsabilidad privada, ya que el escenario de los derechos no es el escenario de lo privado, sino de la «res pública», por lo que no están ni pueden quedar en el ámbito del mercado, a cuyas reglas se atienen los intereses privados. El posicionamiento del voluntariado en la defensa, promoción y desarrollo de los derechos tiene que ver con el futuro de un voluntariado con futuro.

2.2. Cuestionamiento del marco conceptual

El cambio de escenario se está operando en la práctica y con las prácticas, pero también va acompañado cada vez más por un discurso que aparece quizá fragmentado, pero no lo es, pues responde a un hilo conductor y constituye el marco de interpretación de la realidad.

Hilo conductor que, a veces, aparece en forma muy atractiva, pues se asienta en la necesidad de libertad para que los voluntariados gocen de oportunidades para ejercer sus capacidades; se afirma que hay que devolver a la sociedad su «capacidad de iniciativa»; y remata su tesis defendiendo que el destinatario debe ser el eje de la acción voluntaria de modo que se responsabilice de su propia decisión. El sustrato es la supuesta de pérdida de libertad ante la presencia del Estado en la vida social.

Pero este discurso es realmente diferente de lo que, desde la propia historia, el voluntariado siempre ha reclamado como capacidad de iniciativa y de acción desde la libre voluntad de la sociedad que se organiza y toma la iniciativa de participar en la vida pública. La diferencia, grande y sustantiva, está en que ni el voluntariado aparecía como el eje de este debate en solitario y para su dominio, sino compartido y complementado con el resto de agentes públicos y sociales; ni se reclamaba esa responsabilización en solitario, o sea, como si la cuestión consistiera en transferir al voluntariado y a su responsabilidad lo que antes era responsabilidad del Estado.

Al contrario, el eje de sentido del voluntariado se situaba y se sitúa en la solidaridad con aquellos cuyas condiciones les dejan al margen de la dinámica social. Pues desde la proximidad de quien no es sino un ciudadano que vive al lado, tiene el privilegio de descubrir a las personas y a las situaciones que quedan al margen. Y su acción tiene la capacidad de desvelarlas y hacerlas visibles. El voluntariado nace como despliegue de la capacidad para acompañarlas sin tener los recursos para solucionarlas. Y en ese acompañar, aportar un valor añadido en torno a cuestiones esenciales sobre las que no es posible ni legislar ni presupuestar.

Por ello, hacer de la libertad el único parámetro del desarrollo, bajo el axioma de que la libertad genera desarrollo y el desarrollo genera libertad, deja a la solidaridad sujeta a la reparación de los efectos inevitables, aunque se declaren no queridos, de la competición entre desiguales en condiciones desiguales con efectos que consolidan la desigualdad, aunque paliada por la acción voluntaria. Porque cuando las condiciones de la libertad no son estructurales, además de societales y personales, los resultados de la responsabilización pueden ser a lo más paliativos, pero ni de desarrollo ni integradores. Así no se puede generar cohesión social.

Es evidente que en el escenario social la reducción a lo simple rompe la complejidad que construye la propia sociedad. Y en esa complejidad no se trata de exclusiones, o sea, o la libertad o la solidaridad, sino de

afirmaciones complejas, la libertad y la solidaridad. Por eso, Amartya Sen, planteando que el desarrollo es libertad, plantea la justicia como un componente de esa afirmación, pues sin ella no hay desarrollo porque tampoco habría libertad.

Sin embargo los cambios que se están produciendo en el escenario social van en la dirección de cambiar el propio escenario social, al ir todos en la dirección de la responsabilización del individuo, sin las condiciones estructurales que la hagan posible y generen capacidad de libertad. Y por ello la aplicación al voluntariado deja en el tintero cuestiones y conceptos importantes que, de no ser resueltos y afrontados, acaban con la propia legitimidad del voluntariado. Hay que afirmar, por ello, que establecer bien el marco conceptual no es un ejercicio diletante, pues *quien marca el concepto, y le define y objetiva, «marca» la realidad, se apropia de la realidad*, a la que quedaría obligado el voluntariado en nuestro caso. Y como todo ello pone en debate cuál es la legitimidad del voluntariado, hay que dar este siguiente paso para poder establecer el marco de libertad del voluntariado y, consecuentemente, el marco de acción del voluntariado y la acción voluntaria, (pues es decisivo para el futuro de un voluntariado con futuro).

2.3. El debate sobre la legitimidad del voluntariado

¿De dónde le viene la legitimidad de su acción al voluntariado? Pudiera parecer diletante esta cuestión, pues de lo que se trata es de que el voluntariado actúe, y más en el actual contexto de necesidades y demandas. Pero nunca será diletante tener claro qué debe hacer cada uno en los momentos de mayor urgencia, pues es así cómo en una situación de emergencia la acción de todos es efectiva.

Si miramos a la historia, sin detenernos a hacer historia, el voluntariado habitualmente ha sido definido desde lógicas externas a él:

- Se le ha definido desde una *lógica de la política social* que tematiza y segmenta por colectivos, o por demandas y necesidades. Y en esa lógica se le reduce a los servicios que se pueden hacer, adjudicándole un rol en la prestación de servicios y como prestador de servicios. Lo que, como primera consecuencia, le aleja de su propio sentido originario como expresión de una comunidad y una sociedad solidaria en gratuidad, y le puede acabar reduciendo a un rol de «ejecutor de tareas».

- En esa misma lógica se le *adjudica el rol de subordinado*, bien sea a los técnicos, a los planificadores, a los gestores, etc., lo que le aleja de su propia potencialidad de iniciativa y de innovación, además de su capacidad de complementariedad sin sustitución de las responsabilidades que deban corresponder a otros agentes. Lo que le sitúa en un rol de «ayudante cualificado» o de trabajador encubierto de segunda.
- Esa misma lógica, externa al voluntariado, *le estructura en torno al método y no en torno a las finalidades* de la acción, lo que le constriñe a la normativización, a la desmesurada protocolización de la acción, sin entrar en el sentido de la misma. Lo que le aleja de su sentido originario de próximo con los no-prójimos, cercano con los expulsados, acogedor sin discriminación, caminante en el proceso de acompañamiento de los rechazados.

Las propias entidades del Tercer Sector de acción social pueden contribuir a auto-concebir al voluntariado desde estas lógicas ajenas al propio voluntariado, como ocurre cuando se conciben a las personas voluntarias como recursos que se utilizan en el desarrollo de una función organizacional. Dicho de otro modo, la participación, entendida como la capacidad de «ser parte de un quien» [de un grupo] con capacidades también de decidir, queda al margen. Si la persona es recurso no tiene más función que desarrollar las tareas que «un alguien», impersonal, le asigna. Caerían en este caso en una paradoja un tanto peculiar, pues siendo entidades voluntarias, no contribuirían a su autocomprensión desde la propia lógica voluntaria.

En definitiva, desde estas lógicas el voluntariado quedaría, por una parte, sujeto a un *rol definido desde fuera* y, por otra, quedaría definida *su función como «prestador» de servicios*, subordinado a otros alejándole de las finalidades y sentidos. Cuestión que si en la historia es la lógica con la que habitualmente se le ha pretendido situar, hoy se ha agudizado dados los déficits generados por el cambio de escenario, reclamándosele para suplir y cubrir los efectos de esos cambios. Lo que, paradójicamente, lleva a valorar hoy a quien antes no se valoraba, y a reconocer como muy valioso a quien se le ofrecía, a lo más, valoraciones de segunda importancia.

En la actual situación hay que hacer frente a una costumbre muy arraigada ya de antiguo de que «de lo que es no se habla»; o sea, podemos caer en la trampa del falso debate de si el voluntariado es el que debe solucionar los efectos de esos cambios o no, mientras el «contenido» de esos cambios

quedan al margen del debate, cuando son la cuestión. Y esa costumbre, vista desde el anverso viene a decir, «de lo que se habla no es», que es lo mismo visto desde otro ángulo, pero que tiene el efecto de situar en el centro del escenario qué debe hacer o qué no debe hacer el voluntariado, mientras se sigue ahondando la brecha, la casi ruptura social.

Y por mucho que pretenda esforzarse, en esa lógica el voluntariado se acaba construyendo desde una segmentación social, al menos la que se produce entre atender efectos, y no afrontar las causas. Este es un dilema mayor, y no menor, para el voluntariado, pues el sentido de su aportación nacida desde su voluntad en libertad, queda coaccionado a moverse en una parcela, en un fragmento del todo social, como son los efectos. Por lo que desde ahí no se generará desarrollo social pues así no es viable generar la libertad de los destinatarios de su acción.

No dar cuenta de sí mismo desde sí mismo, desde su propio ser, desde su Valor Añadido, tiene estas consecuencias para el propio voluntariado. Y ésta no es sólo ya una cuestión diletante sino que es una cuestión en la que se juega el futuro del voluntariado. Porque saberse bien la pregunta: «Ud. por qué y para qué está aquí», y saber responderla, es lo que dará sentido y significado propio a su presencia, incluso a su ausencia⁶. Algo pues que, aunque no sea más que a modo tentativo, debemos esbozar urgidos por esta pregunta. Y esto es lo que esta tercera parte propone abordar, plantear, incluso proponer; en absoluto sentenciar.

3. Poner las bases para el voluntariado del futuro

3.1. Reto presente para tener futuro. La sostenibilidad no se reduce a la subsistencia

El primer reto del voluntariado es recuperar el músculo social. Ésta es la primera urgencia de la que tomar conciencia en el actual escenario social, para tener futuro. Como acabamos de señalar, el voluntariado no queda reducido a su necesidad en el presente histórico para la ayuda individual, como así acaba siendo cuando se atiende y atiende a los efectos sin afrontar las causas. Porque esto acaba generando tendencias como la

6 Cfr.: Renes, V. y López, E.: “Globalización y voluntariado”, en *Documentación Social*, nº 160. Madrid, 2011, págs. 71-90. “No es lo que hago, es por qué lo hago”, Plataforma del Voluntariado de España. 2011.

de la acción voluntaria individual para ayuda individual, que puede dar de sí como resultado un voluntariado que se acabe viendo a sí mismo sin vinculación o con una vinculación débil con la propia entidad en la que presta su acción voluntaria. Es decir, podríamos estar generando incorporación de personas a las entidades y a las acciones de voluntariado sin afrontar ni resolver la pérdida de músculo social que la actual crisis está haciendo perder, y que es uno de los componentes de la crisis social cuya proyección de futuro es de la mayor gravedad⁷.

Éste el primer reto del voluntariado. Pero es necesaria una precisión de hondo calado y transcendencia. El músculo social del voluntariado no se recupera sin recuperar el de la propia sociedad. No son dos movimientos sino uno sólo con dos direcciones. No se puede quedar reducida la búsqueda al grupo voluntario como tal, pues esto suele ser la traducción de su necesidad de subsistencia. Lo que, siendo muy legítimo, no resuelve su futuro. Y no lo resuelve pues eso le puede acabar convirtiendo en endogámico respecto a su propia base social, a la propia sociedad.

La actual crisis está haciendo que muchas entidades, pequeñas y no tan pequeñas, o no puedan subsistir o simplemente tengan que desaparecer. Por ello no se debe apuntar al voluntariado como el único responsable de esta tensión por la subsistencia. Pero sí debe concienciarse el propio voluntariado que no debe caer en esta trampa que la propia crisis le tiende. Convendría por ello, incluso podríamos decir que es urgente, y cada vez más, saber distinguir entre subsistencia y sostenibilidad. Y la sostenibilidad del voluntariado es la cuestión. Y esta cuestión no se sustancia sino en la generación de vinculación entre el voluntariado y la base social, la propia sociedad, que es la que le puede sostener y sustentar.

La sostenibilidad de la acción voluntaria, por tanto, se juega en lo que aporte a resolver la crisis de tejido social. Aquí es donde se juega, en el presente, la legitimidad de futuro del voluntariado. Porque lo primero a lo que debe responder el voluntariado es que está aquí para ser un activo dinámico de la responsabilidad de la propia sociedad en el cambio de escenario social que hemos señalado. Por lo que el reto del presente para tener futuro, implica que el sector voluntario sea un sector con:

⁷ Para un análisis de las tendencias y de los retos del voluntariado, y de las líneas estratégicas de desarrollo de un voluntariado con futuro, es obligada la consulta al documento: "Profundizar el voluntariado: los retos hasta 2020", editado por la Plataforma del Voluntariado de España (PVE). 2011.

- a. *solventia «social»*, que no puramente económica ni procedimental, a lo que no es reductible la solventia social; la solventia social es coherencia con sus fines, promoción de las condiciones de la integración y la cohesión social, calidad y dinamización de las potencialidades y capacidades de los sujetos;
- b. *reversión social*, lo que en una sociedad en que el «validador social» es la contribución al PIB medido por el mercado que legitima sólo a lo lucrativo, significa la exigencia de reconocimiento de lo no lucrativo como un valor social imprescindible, necesario, no canjeable por otras opciones;
- c. *cohesión y capital social*, que genera y «crea sociedad», entramado social, sin el que es imposible cohesión social, sin el que no se puede conseguir una sociedad cohesionada;
- d. *el «tejido que teje» el voluntariado y las entidades de voluntariado*, que pone en valor valores no mercantiles sin los que no hay sociedad, ni ésta puede funcionar.

Es necesaria una aclaración. No se está intentando decir que este reto, como todos y cualquiera otro, esté situado más allá de su actuación. Sin acción voluntaria no existe, no puede existir, el voluntariado. Es en la práctica voluntaria en la que el voluntariado se constituye actor de la solidaridad en gratuidad. Por ello lo que se está planteado es qué tipo de actuación voluntaria debe procurarse para que se recupere músculo social, vinculación social entre el voluntariado, sus entidades y la propia base social, la propia sociedad. La respuesta sólo puede encontrarse desde dentro de la concepción del propio voluntariado, no fuera de él. Y esto plantea que el futuro del voluntariado va unido a su propia acción, cuya solución se encuentra en que ésta sea la expresión del propio Valor Añadido del voluntariado, de lo que da sentido al responder para qué, por qué y cómo estamos aquí.

3.2. Su valor añadido en la garantía de los derechos. Los procesos no se reducen a las prestaciones

Un voluntariado vinculado a la propia base social, además de hacerle sostenible, no es un voluntariado reducido a la función «prestacional», ni se realiza en función de los déficits del Estado. Se realiza, se hace real, se conforma y desarrolla de acuerdo a las necesidades de su base

social. Y, eso sí, necesidades no son carencias. Y, aunque no sea éste el lugar para tratar este trascendental asunto, son también capacidades y potencialidades⁸. Porque incluso las carencias lo son no sólo de lo que las personas, los grupos, incluso los territorios no tienen, sino también de lo que se les debe, o se les niega. Por lo que incluso ante las carencias, y mucho más ante las capacidades y potencialidades, no se trata sólo de suplir y paliar, sino también de exigir y de acompañar el propio proceso de reclamación de lo que se les debe, de lo que se les niega, es decir, de sus derechos.

Lo que está en juego es la «garantía real» de los derechos, y con ello no se pueden hacer falsos enfoques ocultando la función pública de garantizarlos y de crear las condiciones para su ejercicio. El voluntariado se sitúa en ese proceso de crear condiciones para el ejercicio de los derechos desde su función, que emana de la proximidad de y con las personas, no tanto desde la función del Estado perfectamente definida en el artículo 9.2 de la Constitución como garante de los derechos⁹. Y es ahí, desde este marco, desde donde pueden y deben unos y otros agentes, el propio voluntariado entre ellos, realizar su función de modo significativo.

Porque generar condiciones adecuadas exige muchas cosas pero, entre ellas, generar condiciones en el nivel micro-social, en la proximidad, cercanía, singularidad, acogida, acompañamiento, procesos de larga duración. Y eso exige una acción ágil, flexible, diferenciada, sujeta a ritmos vitales, más que institucionales. Acompañar estos procesos es la clave, y es un campo de acción privilegiado para el voluntariado pues es un tipo de acción des-«burocratizada», que recorre el territorio personal, social, comunitario [y que no se puede acotar a lo que exige el «buro», el centro de servicios]. Lo que, además, contribuye a que el voluntariado responda así a la pregunta de quién es el sujeto de la acción, de la promoción, del desarrollo, que no puede quedar reducido ni al propio voluntariado, ni menos aún al puro ejercicio de las prestaciones de los

8 Sobre el tema de las necesidades humanas: Elizalde, A.; Hopenhayn, M.; Max Neff, M.: “El desarrollo a escala humana” (DEH) (1986). Doyal, L., Gough, I.: *Teoría de las necesidades humanas*, Icaria. Barcelona, 1994. Cfr. también, Vidal, F.: “Necesidades en red y políticas de presencia social. Teoría de las necesidades sociales y exclusión social desde la sociología fenomenológica”; en Jaraíz, G. (coord.): *Actuar ante la exclusión social*. F. FOESSA, Madrid 2009.

9 “Corresponde a los poderes públicos promover 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 o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”. (Art. 9.2 de la Constitución).

servicios, sino que retorna a las personas, a los propios perceptores de los servicios. Así es cómo el voluntariado contribuye a la responsabilización de los perceptores de los servicios, haciendo que los servicios sean un instrumento de desarrollo de sus capacidades y potencialidades.

El voluntariado del futuro, por ello, debe tener como referente no tanto los servicios sino los procesos de los propios sujetos con los que actúa. Decir esto en este momento de pérdida sangrante de servicios puede sonar a ingenuo, si es que no suena a pérdida de respeto a los que sufren. Pero quiero llamar la atención que esto es lo que debemos decir a quienes de verdad les pierden el respeto suprimiendo esos servicios y dejando sin “garantías reales” de acceso a los mismos desde el derecho. Quienes pierden el respeto a las personas son quienes niegan los derechos y las condiciones y recursos para ejercerlos, no quienes acompañan a los perdedores, como el propio voluntariado debe hacer, para que sean sujetos en desarrollo, para que puedan recuperarlos. Pues aquí el orden de los factores sí altera el producto. Sólo en ese orden adecuado, el voluntariado podrá poner en valor servicios surgidos desde la base social que no acaben en «servicios pobres para pobres», sino en la creación de condiciones de desarrollo social.

3.3. Tiene «lógica propia». La relación de reciprocidad como relación constitutiva de la organización social

Tener sentido propio, incluso en la lógica de los servicios de bienestar, abre una cuestión, probablemente la de mayor calado, para que el voluntariado tenga sentido propio en su ser voluntariado. Y es: ¿el voluntariado responde a una «lógica propia», no externa a él, como antes se ha enunciado? Acabamos de decir que sí, por lo que podría pensarse que con ello ya vale y está todo dicho. Pero la cuestión es por qué se ha dicho lo que se ha dicho; o sea, por qué se ha planteado que el voluntariado aporta su Valor Añadido desde el acompañamiento a los procesos de las personas y no desde los servicios y las prestaciones? ¿De dónde deriva esta afirmación?

Si no se dilucidan bien estos cuestionamientos, no sería difícil predecir que el voluntariado y las entidades voluntarias van a salir de esta crisis con menor significado que el que pretendidamente están adquiriendo con ella. Porque si no se plantea su legitimidad social desde sus propios postulados, se va a poner en cuestión si van a seguir contando con eficiencia social, y se acabará poniendo en cuestión su propia razón

de ser, la del por qué están aquí y qué hacen de forma diferencial que aporte valor (añadido). Y será cuestionable su posición en la sociedad si su apelación a la sociedad civil es para que ésta les de medios y recursos (humanos y materiales), pues así no se vertebra sociedad, sino al revés, se acaba desligando de otras formas y expresiones de la sociedad civil, a la que sólo ve como deudora –dadora, que debe dar– de recursos, de los que el voluntariado y sus entidades serían acreedores.

O sea, el voluntariado se enfrenta al reto de poner en valor su aportación diferencial como *«actor solidario en y desde la gratuidad, con un sentido y significado social ineludible para la construcción de una sociedad cohesionada y justa, en la que las personas sean el eje de las decisiones»*. Y, en mi opinión, esto plantea de lleno un reto singular, a saber, que sea un actor según su propia «socio-logía», según su propio «logos» en las relaciones sociales, según su propio fundamento y razón de ser; y, por ello, según su propia «lógica». Al Sector social le urge su propia «sociología». La pregunta es, ¿cuál?, y la respuesta nos compromete a todos. Y no es ésta ni una cuestión diletante, ni una cuestión de sólo eruditos, estudiosos, y «científicos sociales», como pudiera pensarse; tenemos claro que la consolidación del Sector Social Voluntario como conjunto se fortalece con el mejor conocimiento del propio Sector. Pero también es una cuestión de científicos sociales cuando están transidos y transitados por el propio voluntariado. Y de ello y de ellos no sólo debemos esperar más, sino que haya más.

Yendo a la pregunta, ¿qué lógica?, examinaremos estos tres referentes:

1º. En primer lugar, y como primera referencia, lo que aparece definitivo es que su lógica sea la que deriva de su rol en la estructuración social, en la estructuración de las relaciones sociales.

Y aunque sea de una manera muy resumida enunciaremos cuáles son las relaciones básicas que construyen nuestra 'habitud' como individuos / sociedad, que son las que nos «ponen en relación con», y sus múltiples combinaciones que nos 'suedan', solidifican, solidarizan. Y en antropología y en sociología, tres son las relaciones que nos 'proyectan al otro' desde la afirmación de nuestro propio ser individual / social (como los trabajos de Karl Polanyi han dejado bien sentado)¹⁰. Y son:

¹⁰ Polanyi, K.: *La gran transformación*. Ediciones La Piqueta. Barcelona, 1989; E. Mingione: *Las sociedades fragmentadas*. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Madrid, 1993.

- a. *La relación de reciprocidad*, que nos aproxima a lo cercano, de modo que nos vincula a lo próximo en una relación de donación, y cuya medida no es la equidistancia de la cantidad donada, sino la donación que como tal hacemos ‘desde todo lo que somos y tenemos’, cuya devolución es la donación de los otros que no tiene otra proporción que su ser y tener. Sólo con esta relación no hacemos sociedad, pero sin ella no podemos ser sociedad pues es una relación de ‘socialidad’ necesaria para que la ‘dividualidad’ sea lazo, unión, y no sea ‘in’, no, negación de la relación; en la experiencia de que lo mejor que recibimos no está tasado por lo que damos.
- b. *La relación de redistribución*, que nos relaciona con lo lejano, pues nos vincula al desconocido haciéndole así próximo, y por eso genera relaciones con el conjunto social pues todos aportan al conjunto social para que el centro distribuidor disponga de acuerdo a las necesidades del conjunto. Sólo con esta relación no hacemos sociedad, pero sin ella no podemos ser sociedad pues es una relación de ‘societalidad’ necesaria para que el conjunto social se haga cargo de todas las particularidades, y para que todos los individuos puedan aportar su singularidad tejiendo la malla del conjunto social, en la experiencia de que lo mejor que se recibe es la solidaridad del conjunto con los riesgos que pueden alcanzar a cada uno.
- c. *La relación de intercambio*, que nos relaciona con otros –cercaos o lejanos– pero no nos hace próximos, sino que nos acerca a otros desde la mutua utilidad, o sea, en tanto individuos mutuamente necesitados de lo que cada uno puede ofrecer, y por eso intercambia las utilidades que unos tienen y otros necesitan y viceversa. Por lo que el intercambio nos pone en relación con otros individuos en tanto portadores de utilidades, y en base a ello no se establece relación estable, proximidad, ni reconocimiento.

Es, pues, una relación que no espera de los demás sino ‘lo mismo’ que ha dado, pues el intercambio se realiza en, por y para la utilidad. Por lo que aquí no aparece ni la socialidad ni la societalidad, sino la equidistancia. Además sin nada que la turbe, modifique o enrarezca, para que sea ‘equitativa’. O sea, sin que el intercambio de utilidades entre individuos pueda estar mixtificado por “conexiones-relaciones” entre una parte de los individuos que intercambian frente a los otros individuos con quienes se intercambia. Si fuere el caso de que hubiere ‘relaciones’ en una parte, en este caso los individuos que intervienen en el intercambio no se encontrarían en la equidistancia que debe regir el mismo pues, por haber generado relaciones entre una parte

de los que intervienen, se desequilibra la equidistancia a favor de una parte de los que intercambian.

Por ello sólo cuando la relación de intercambio está realizada en un conjunto social estructurado, en el que las relaciones de reciprocidad y redistribución garantizan el conjunto social, el intercambio puede 'operar en sociedad', pues sólo así no se deshace lo que les «enraíza en un suelo», en la sociedad. Y esto plantea cuestiones decisivas para la estructuración como sociedad, como de facto está ocurriendo en la sociedad actual en la que las relaciones mercantiles, 'de mercado', se han convertido en el parámetro de «ser sociedad». En la que, por otra parte, la crisis, está llevando el imperativo del mercado a los límites de ser el que decide los valores, las opciones y la estructuración de toda la sociedad.

Evidentemente las formas en que se articularán esas tres relaciones básicas, cómo conformarán centros de redistribución, círculos de reciprocidad, instrumentos de intercambio, y sus variadas combinaciones, dan pie a una intensa creatividad social, no congelable en ninguna instantánea denominable 'fin de la historia'; justo lo contrario, son relaciones que se retroalimentan.

La afirmación de la individualidad / socialidad / societalidad, afirma los valores de la cooperación y de la competencia; es decir, nunca desaparece la dialéctica individuo / sociedad. Por ello no se trata de afirmar una de las tres relaciones en olvido de las demás. Pero también es verdad que la pura competición no sólo no genera sociedad, como está ocurriendo hoy, si no es estructurada en la cooperación, sino que debe ser la cooperación la que puede dar sentido a las relaciones que cohesionen sociedad. Ésta es la cuestión que aparece como más relevante en nuestras sociedades.

Pues bien, la lógica del voluntariado responde a que contribuye a la estructuración social y a que está en el conjunto de las relaciones sociales no por derivación ni por concesión ni de la relación y la lógica del Estado que responde a la lógica de la «redistribución», ni la del Mercado que responde a la lógica del «intercambio», sino como un actor en la construcción social, de la sociedad, desde la lógica de la «reciprocidad».

En síntesis, el valor añadido de las organizaciones voluntarias responde a la lógica de la «donación en reciprocidad» a través del conjunto de bienes e intangibles con que contribuye y favorece el desarrollo social desde la proximidad a los excluidos del mismo. Y esto es constitutivo de sus señas

de identidad. Somos actores del «retorno del don» (como Marcel Mauss ya hizo ver)¹¹. Por ello el voluntariado está, debe estar, presente desde:

- los valores añadidos de sus fines estratégicos y, de forma destacada, desde los fines ligados a la creación de capital relacional, base y sostenibilidad social;
- su «acompañamiento en reciprocidad» al desarrollo de los derechos sociales, que es desde donde realiza su aportación muchas veces decisiva para la accesibilidad a las condiciones de el ejercicio de los mismos;
- su contribución a la «economía de la reciprocidad» (que también podemos denominar economía «relacional») cuando su acción está en la gestión de servicios y procesos que, si lo hace así, le identificará y distinguirá en este campo porque a través de ellos «creará sociedad» creando y gestionando las condiciones de integración y participación.

Todo ello le identifica y le distingue, al mismo tiempo le hace necesario en el proceso de construcción social, y es lo que debe ser situado en el primer lugar de la acción del voluntariado y de las entidades voluntarias.

2º. Debemos mencionar en segundo lugar, aunque sólo se puede enunciar, algo que ya ha aparecido, y es que esta lógica le da sentido propio por su capacidad de creación de intangibles sociales, pues sin la aportación voluntaria de «donación en reciprocidad» desde la gratuidad, aun no siendo el único que debe aportarles, la sociedad se resiente de ellos y construye un conjunto social en crisis (como estamos viendo y sintiendo).

Y es que la «donación» en la constitución de la estructura social, hace retornar las cuestiones de sentido, imprescindibles hoy en una sociedad cuyo único sentido es la dimensión financiera constituida en un Tótem. El propio voluntariado alcanza el círculo de su sentido y significado al «crear donación en el espacio de lo público». La gratuidad, la reciprocidad, el «retorno del don», el acompañamiento del diferente, del que no cuenta, del que está al margen y excluido, del negado, y todo ello realizado como el acompañamiento de un «frater», es lo más consistente para una sociedad cohesionada y justa, y no en crisis. Y, por ello, es lo más consistente de lo que entendemos por voluntariado pues una actuación voluntaria

11 Mauss, M.: “Ensayo sobre el don”, en “Sociología y antropología”. Edit Tecnos. Madrid, 1979.

que actúa en una sociedad de riesgos, como la actual, debe desplegar respuestas capitales por todo el cuerpo social y, en consecuencia, debe recuperar la «ética de la hospitalidad» que contiene el sentido de cuidar del otro más allá de los sistemas expertos y de las tecnologías, y de las rentabilidades que usurpan nuestro sentido social y personal, si realmente quiere expresar de modo fehaciente su valor añadido.

3º. Y esto nos abre a la tercera dimensión de la lógica del voluntariado que, igualmente, queda sólo enunciada. O sea, la lógica de la reciprocidad y de la donación, los intangibles sociales de los que es – debe ser portador, no sólo no separa al voluntariado, sino justamente lo contrario, de la comunidad de la que procede.

La recuperación del propio sentido de sociedad, de que la sociedad sea un «espacio habitable» (frater, hospitalario) nos dice que el voluntariado se genera donde la comunidad se hace responsable de sí misma, cuando el voluntariado se responsabiliza de ella y trabaja con ella. Por tanto, lo que el voluntariado es, y lo que le corresponde ser, es ser «expresión de una comunidad que se hace cargo de sí misma» pues el voluntariado no puede abandonar la capilaridad y el despliegue de valores capilares, hasta llegar a las propias personas con las que actúa. Trabajar la recuperación de la vía comunitaria, que se despliega en la pluralización de los actores y en las acciones locales, cambiar la visión de la comunidad como un lugar de problemas a la comunidad como actor social con potencialidades y competencias (capacidades), activar las responsabilidades de los ciudadanos ante su comunidad, supone un voluntariado que pone en el presente las bases de su futuro.

Estos tres son los componentes de la lógica del voluntariado [donación en reciprocidad, intangibles sociales, comunidad], a través de la que emerge su Valor Añadido que le permitirá dar cuenta de «por qué y para qué está aquí». Desde ella no es suplente, ni sustituto, ni simple amigo útil cuando ni el estado ni el mercado promueven la cohesión social, y más cuando no ponen freno a la brecha que ahonda la falta de justicia social.

3.4. Tiene «campos» que ampliar. La apuesta por los bienes comunes como apuesta por una sociedad como sujeto

Tanto en el imaginario colectivo, como en los estudios y debates, el voluntariado suele ser tratado como una forma de acción colectiva en

el campo del bienestar que se concreta en la prestación de servicios y, a lo más, en la exigencia de los servicios del bienestar. Ahora bien, como ya hemos expresado de diversas formas, el voluntariado no queda constreñido a esos campos de actuación.

Ante ello es legítimo, y necesario, hacerse algunas preguntas: ¿se puede reducir voluntariado al campo institucionalmente acotado como el campo del bienestar y sus servicios?; ¿por qué no aparece también como un campo a tratar la acción del voluntariado en la participación comunitaria, y en la acción cívica?; ¿por qué no abrir la reflexión al voluntariado en la promoción de iniciativas sociales de muy diverso signo? Ésta es una reflexión devenida de la multiformidad de acción que la acción voluntaria abre que, además de no reducir al voluntariado al campo prestacional, pasa a tener un componente más amplio de acción cívica, de participación, de creación de tejido social, de fortalecimiento de la red social. Ya decíamos al principio de esta exposición que «evidentemente esta crisis ha despertado iniciativas sociales solidarias de muy diversos signo». Así pues hoy el voluntariado no tiene las puertas cerradas ni los campos agotados por acotados. Hay nuevas iniciativas y otras formas de solidaridad que están emergiendo. Para ello hay que tomar conciencia de qué experiencias de solidaridad aparecen, qué oportunidades existen ante las mismas, qué formas de colaboración son posibles.

A ello estamos urgidos, además, porque nuestra propia cordura nos impele a adelantarnos a la pérdida de músculo social que está sucediendo, a la inviabilidad de mantener el statu quo, al cambio que se está produciendo en el tejido social. Y porque nuestra respuesta al cambio de escenario exige otras formas de propuesta y de respuesta. Para ello necesitamos salirnos de la lógica carencia – recurso en cuyo marco se ha constreñido la prestación de los servicios de bienestar y la lógica de la intervención social. Debemos, por ello, no quedarnos en la pura concepción del «bienestar como recurso», que pesa como una losa sobre el sector social (público y privado):

- porque las personas tienen necesidades que son heterogéneas, que recorren todas las dimensiones materiales e inmateriales del ser humano, no reductibles a carencias, que se retroalimentan como un sistema, cuyos satisfactores son múltiples, y ante las que los bienes sociales son plurales y diferenciados,
- porque los significados sociales son esenciales para distribuir de una manera adecuada y equitativa esos bienes,

- porque la manera de “producir” bienes sociales surge de modos plurales, por agentes diferentes, en lugares diversos,
- porque las dimensiones significativas de la vida sólo pueden ser satisfechas desde la vida misma que las recrea y dinamiza

Debemos, pues, elaborar/trabajar por un paradigma del bienestar que transite por todo ello, y abriéndonos a nuevas formas de «hacer sociedad». Y, como anteriormente hemos señalado, en este «hacer sociedad» se juega la sostenibilidad social de este Sector, que pasa por su enraizamiento en la base social, por ser sociedad articulada de y con base social. Por ello es ineludible que las propuestas para un nuevo paradigma de bienestar se formalicen desde los retos del bien común, desde un concepto de bienestar que amplíe el concepto de bienes públicos que deben ser provistos por los Estados hasta incluir los que promueven la cooperación social por el bien común, por la justicia social y por una igualdad de los ciudadanos. Hoy es constatable que la «res pública» está cuestionada y en cuestión dada la mercantilización de la sociedad y de los propios servicios públicos.

Por ello, *la apuesta como sector voluntario por el bienestar exige una lógica y una ética diferentes para hacer posibles los cambios*, en las que ya hemos insistido, que pasan por la lógica y la ética de los bienes comunes, de modo que nuestra apuesta por la construcción del bienestar se tiene que hacer desde la *apuesta por los bienes comunes como apuesta por la sociedad como sujeto*¹².

Así pues, hay campos de acción que explorar, y hay campos de acción que diversas iniciativas, nuevas, surgidas ante los cambios en el escenario social, están haciendo y proponiendo. Es decir, ante los cambios acaecidos el voluntariado debe:

1. *captar que los campos de acción se derivan de lo que le da razón de ser* con su propia lógica que plantea y propone respuestas propias desde una definición en positivo; y definirse, modelarse, organizarse y actuar desde la relación estructural de Reciprocidad y Donación, que es la propia del Sector Social. Y no definirse desde, ni siquiera en contraposición a, la redistribución, que es la relación estructural del Estado, o la de intercambio, que es la relación estructural del Mercado, como ocurre al definirse en negativo («no somos lucrativos,

¹² Puede consultarse el nº 165 de la revista *Documentación Social* dedicado a: “Los bienes comunes: cultura y práctica de lo común”. Madrid 2013.

no somos gubernamentales, no somos mercantiles»). Esto es «más cómodo», pero subordina a uno o a otro.

2. *descubrir, incentivar y promover iniciativas y proyectos en la sociedad que respondan a nuevos patrones de actuación*, a nuevos valores y a nuevos actores no tradicionales que innovan en la creación de tejido social y de sociedad. Innovar en la búsqueda de nuevas formas que permitan a los innecesarios para la acumulación del capital establecer nuevas formas de organización y cooperación, mejorar las infraestructuras físicas y sociales de sus comunidades, mejorar su calidad de vida. Y serán empresas de economía solidaria, asociaciones mutualistas, grupos de apoyo, etc. Pero todo ello responderá a la lógica de la sostenibilidad y la cooperación y no a la del crecimiento y la competición. Hay que tener bien presente que esto no es viable si el sector social se atiene a la lógica empresarial clásica.
3. *generar procesos para la creación de propuestas por los «Bienes Comunes»*, de los que especialmente quedan excluidos los más vulnerables y empobrecidos de la sociedad, de modo que sean, generen y construyan Espacios Sociales Alternativos, de Nueva Sociedad, de Nueva Economía, de la Economía del Bien Común¹³. Hay mucho valor social y colectivo creado en las familias, en los barrios, en los lugares de trabajo, en los campos, en las ciudades. Hay mucho valor ambiental en la conservación de los elementos y recursos básicos de los ecosistemas. Hay mucho valor social en las nuevas formas de consumo, de gestión ética (incluso del dinero), del intercambio en el mercado social, de la cooperación en la creación de bienes y productos, de autoayuda y heteroapoyo en la inteligencia creativa, de la capacidad de generar espacios de convivencia, de cultura, de (...) Es la apuesta por una sociedad, una economía, una cultura y una ética de la que no pueden quedar excluidos los que la sociedad rechaza al margen. Y es un reto de primer nivel para el voluntariado, pues no pueden quedar al margen de la participación en el proceso de promoción, inclusión y humanización que recorre estas nuevas propuestas.

Esta propuesta, y estas propuestas por los Bienes Comunes, debe convertirse en una «apuesta» expresa y explícita del voluntariado.

¹³ Cfr. Alfons Cornella: *La solución empieza por CO. Hacia la sociedad y la economía de la colaboración*. Edit. Zero Factory SL. Barcelona, 2012. Felber, C. *La economía del bien común*. Deusto Ediciones, Bilbao, 2012.

Siguiendo las reflexiones de Joan Subirats¹⁴, hay tres rasgos de esta apuesta por los Bienes Comunes:

- a. *Tomar conciencia de su valor. Lo común, la actividad social, ofrece servicios que no se suelen considerar en sí mismos significativos puesto que no hay conciencia de su valor intrínseco.* Por eso, simplemente su valor no es reconocido, porque no es ‘valorado’, no está ‘pasado por el valor’ del mercado, [porque no es mercantilizable]. Lo significativo, en cambio, es que esa capacidad de generar valor, esa capacidad de gestionar recursos, de multiplicar su potencial de uso, de articular a su alrededor creadores y perceptores al mismo tiempo de beneficios individual y socialmente útiles, se hace sin que el Mercado o el Estado intervengan.
- b. *Adoptar una visión holística y ecológica del mundo que se apoya en las relaciones de reciprocidad, de cooperación y de comunidad.* Lo común rompe con la visión individualista y parte de la idea de inclusión y el derecho de todos al acceso a los bienes, y no de rivalidad entre todos en ese acceso. Lo común no es mercantilizable, y no puede ser objeto de posesión [propiedad]. Formamos parte de lo común en la medida que formamos parte de un ecosistema, de un conjunto de relaciones. Los bienes comunes están inseparablemente unidos y unen a las personas, las comunidades y al propio ecosistema.
- c. *Comprometerse con una nueva cultura social que se apoya* 1). en las necesidades y no en el consumo, 2). en el uso más que en el intercambio, 3). en la convicción de que hay recursos suficientes para todos y no en la visión de la competencia por recursos escasos, 4). en una visión antropocéntrica de cooperación y no en la visión competitiva y racional-económica, 5). en su preocupación por el “nosotros” y no en el énfasis en los recursos, 6. en la capacidad de compartir desde la autonomía más que en la idea de autoridad que impone reglas frente al inevitable conflicto.

Pero esto tiene *consecuencias y exigencias para la forma de ser, tener, hacer y estar, en los propios niveles* de organización, y no sólo de comprensión y actuación, del propio sector voluntario:

- que las entidades del sector voluntario sean escuelas de ciudadanía, de modo que el voluntariado participe en las entidades y no solo en

¹⁴ Joan Subirats: *Otra sociedad, ¿otra política?*. Edit. Icaria, Barcelona, 2011, págs. 78-79.

la ejecución de los proyectos y, por ello, en el análisis de la realidad, en la planificación de las estrategias organizativas, en las elecciones metodológicas...

- que sus estructuras y formas organizativas sean vehículo facilitador de la permeabilidad de iniciativas, de las alianzas por lo pro-común, de las formas de ser red, «en-red-adas», en las prácticas,...
- que la defensa de lo común, de lo público y de las garantías de los derechos forme una alianza sinérgica, frente a la falsa dialéctica entre comunidad y estado (que acaba en la dialéctica mercado-comunidad que reduce la comunidad al individuo o, a lo más, a la yuxtaposición de individuos, y en el desprecio de la política), lo que nos exigirá esfuerzo y más;
- que una cosa es la gestión común, desde las comunidades y desde la sociedad, de los bienes comunes, y otra es que eso haga desaparecer los bienes públicos necesarios para las garantías de los bienes comunes y de los derechos. La relación de reciprocidad no existe para contraponerse con la de redistribución, sino para que una y otra garanticen que la persona, no el individuo, sea el punto nodal de la clave de la arquitectura social, porque la persona, sin «el otro», es incapaz de reconocerse como tal persona.
- y también que el propio sector voluntario debe re-comprender el proceso social en que en este momentos se encuentra la sociedad, y la propia capacidad de dar cuenta, de explicar, de re-conocer el sentido, incluso la teoría, de lo que está defendiendo y, sobre todo, de lo que está proponiendo y promoviendo.

4. Un nuevo liderazgo

¿Qué liderazgo? Es común definir el liderazgo de tipo carismático, y su transición a un liderazgo institucional. Y también que hoy no existe, ni se le espera, un liderazgo carismático, y el liderazgo institucional hoy no tiene referentes. Pareciera, pues, que no hay espacio más que para la atonía de ir viendo «cómo acaece lo que sucede».

Sin embargo, no es así. Es necesario, es exigible, y es posible un nuevo liderazgo, el liderazgo *Ético* que nos saque de la lógica instrumental y de

los artefactos como subterfugio de la creación humana, en la que se ha estancado la Política.

Sus pilares son, no descubro nada nuevo, la *Dignidad* y los *Derechos*. Nuestra condición ética está anclada en nuestra propia naturaleza, no es un 'externum', y, por tanto, la Dignidad humana tiene un definitivo sentido ético. Ahora bien, la dignidad humana no puede ser ni existir sin recrear la virtud cívica y, por ello, sin recrear la dignidad de la política. Sólo podemos entender que el sujeto ético lo es si es capaz de desarrollar su virtud cívica, y así contribuir a los Derechos como la cuestión clave de la Política.

El liderazgo ético, no hay duda, es un liderazgo con causa, la de la Dignidad y los Derechos. El voluntariado tiene, además, la ciencia con conciencia de este liderazgo lo único que genera bienes sociales, ganancia social, enriquecimiento colectivo y comunitario, y la capacidad para ello. ¿Utópico? Utopía, pero no quimera, porque seguimos teniendo la ingenuidad de creer en la Dignidad de la persona.

5. Bibliografía

- CORNELLA, A. (2012) *La solución empieza por CO-. Hacia la sociedad y la economía de la colaboración*. Barcelona. Edit. Zero Factory SL.
- DOYAL, L, GOUGH, I. (1994) *Teoría de las necesidades humanas*, Barcelona. Icaria.
- ELIZALDE, A.; HOPENHAYN, M.; MAX NEEF M. (1996) *El desarrollo a escala humana*. Barcelona. Icaria.
- FELBER, C. (2012) *La economía del bien común*. Bilbao: Deusto.
- FUNDACIÓN FOESSA (2013) *Desigualdad y Derechos Sociales. Análisis y perspectivas*. Madrid. Cáritas.
- GARCÍA ROCA, J. (2012) *Reinvención de la exclusión en tiempos de crisis*. Madrid, Foessa.
- MAUSS, M. (2009) *Ensayo sobre el don. Formas y función del intercambio en las sociedades arcaicas*. Madrid. Katz. Madrid.
- MINGIONE, E. (1993) *Las sociedades fragmentadas*. Madrid. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- POLANYI, K. (1989) *La gran transformación*. Barcelona. La Piqueta
- RENES, V. (2013) «¿Qué modelo de sociedad y qué políticas sociales? Balances y perspectivas en el contexto de crisis». En *Rev. Educación Social. Revista de intervención socioeducativa*, 53, pp. 95-120.

- RENES, V. y LÓPEZ, E. (2011) “Globalización y voluntariado”, en la revista *Documentación Social*, 160. pp. 71-90.
- SUBIRATS, J (2011) *Otra sociedad, ¿otra política?* Barcelona. Icaria.
- VIDAL, F. (2009) «Necesidades en red y políticas de presencia social. Teoría de las necesidades sociales y exclusión social desde la sociología fenomenológica»; en JARAÍZ, G. (coord.): *Actuar ante la exclusión social*. Madrid. Fundación FOESSA.
- VV.AA (2013) *Revista Española del Tercer Sector* (2013), N° 23. Madrid. Fundación Luis vives.
- VV.AA. (2013) “Los bienes comunes: Cultura y práctica de lo común”. Revista *Documentación Social*, 165. Madrid. Cáritas.
- VV.AA. (2011) “Profundizar el voluntariado: los retos hasta 2020”. Madrid. Plataforma del Voluntariado de España.

Recrear el voluntariado (desde la participación) para transformar (desde la acción solidaria) el mundo

Fernando de la Riva Rodríguez

«El mundo es borroso,
y la inteligencia es adaptarse a esa borrosidad.
La tentación, sin embargo, es a definir bien el contorno
de sus formas,
pero entonces troceamos el mundo,
lo desmenuzamos en inabarcables objetos cerrados,
rígidos e inconexos.
Es confortable esa interpretación del mundo
porque nos hace sentir que estamos dentro o fuera,
en la verdad o en el error,
y que la otra persona sólo puede estar conmigo o contra
mí.
Plenas certezas,
ausencia de incertidumbre.
Creemos que al cerrar el objeto lo comprendemos,
pero lo que hacemos es secarlo,
desprenderlo del mundo.
Esta visión, además, no nos permite entender el cambio,
porque un mundo de objetos cerrados solo se puede
mover,
pero no cambiar.»

Antonio Rodríguez de las Heras, 2013

1. Una mirada difícil

Empezaré confesando que cada vez me resulta más difícil tratar con «esto» del «voluntariado». Tampoco me resultó fácil en el pasado, pero acepté los códigos y lenguajes establecidos en nombre de la comprensión mutua (y de la aceptación social también), aunque me chirriaran las contradicciones. Pero, en momentos como los que vivimos, las incoherencias aumentan y los desajustes se acentúan. Siento que el voluntariado –tal y como está– es un ejemplo de algo «viejo», de otra época, que no nos sirve para enfrentar los retos del presente y del futuro. Y eso que la del «voluntariado» es una construcción conceptual y terminológica relativamente reciente, al menos en nuestro contexto geográfico y temporal próximo. Una construcción genérica y confusa (tanto como la de Tercer Sector, o la de ONG, entre otras), que ha servido de «cajón de sastre» para meter en un mismo saco al voluntariado olímpico junto con brigadistas de la alfabetización, a quienes luchan contra la pobreza y a quienes colaboran voluntariamente al éxito de

la Copa América de Vela. Un voluntariado que ha sido promovido como «yacimiento de empleo», como itinerario de incorporación de la gente joven al mercado de trabajo, fomentando así un cierto desapego hacia las causas de la acción voluntaria y ciertos rasgos «mercenarios» en el compromiso de muchas personas. Un voluntariado vendido como «ejercicio saludable» para la ciudadanía, subrayando sus beneficios –en términos de salud mental, fortalecimiento de las redes relacionales, adquisición de habilidades sociales, etc– para las personas voluntarias, pervirtiendo así la centralidad de las personas y grupos vulnerables, desviando la atención de las causas estructurales que están en el origen de sus necesidades. Un voluntariado instrumentalizado de forma clientelar, usado y abusado con fines propagandísticos, malentendido, prostituido, traído y llevado, temido y controlado...por los poderes públicos.

Pero, junto a esas perversiones de los conceptos, de los lenguajes y de las prácticas, lo cierto es que, del mismo modo, en el voluntariado se reconocen una gran cantidad de personas comprometidas y solidarias y una multitud de pequeñas –y no tan pequeñas– organizaciones. Esas organizaciones han sostenido miles de actividades y proyectos dirigidos a apoyar y acompañar a las personas y grupos sociales más vulnerables de nuestra sociedad: las personas ancianas, las mujeres maltratadas, las personas con discapacidades o enfermedades raras, las toxicómanas, las afectadas por VIH-Sida, las personas sin hogar, las inmigrantes, menores en riesgo de exclusión, personas analfabetas, etc., etc., etc. En suma, las personas y sectores excluidos por el sistema (un sistema anti-personas). Además, las personas y organizaciones de acción voluntaria se han ocupado de denunciar injusticias, desigualdades, vulneraciones de derechos, abusos de poder, delitos medioambientales... y han promovido valores como la justicia, la libertad de conciencia, la no violencia, la igualdad de género, el respeto a los animales y a la naturaleza, la solidaridad, la cooperación, el apoyo mutuo... Esas organizaciones solidarias han sido una reserva de valores humanos en un mundo más y más «des-valorizado».

Y, con todos sus pros y contras, con sus evidentes contradicciones, las organizaciones de acción voluntaria han contribuido a crear un entramado de relaciones, un tejido social fundamental para articular la comunidad, para garantizar su cohesión, para sostener la arquitectura convivencial de nuestros pueblos y ciudades. Han sido parte fundamental del necesario capital social de nuestros pueblos y ciudades.

En la actualidad, las organizaciones solidarias están conteniendo el temido estallido social, aliviando las peores consecuencias de una crisis brutal, asistiendo a las personas y grupos sociales más golpeados.

Todo ello hace doblemente difícil separar la paja del grano y construir un retrato coherente: ¿de qué voluntariado vamos a hablar?

Así pues, nuestra mirada tiene que ser –necesariamente– paradójica y contradictoria, caleidoscópica («múltiple y cambiante») porque así es también «la realidad del voluntariado», poliédrica, llena de facetas, de luces y sombras.

Y ha de ser una mirada compleja, porque en la realidad del voluntariado –y en su relato– se mezclan hechos con mitos y deseos, categorías y valores diferentes (peras y manzanas, churras y merinas...), información y propaganda, paternalismo y transformación, política (o politiquero) y cambio social... y una multiplicidad de situaciones diferentes tan amplia como el propio concepto.

Esperemos que el conjunto de esta publicación sirva para mostrar la diversidad del voluntariado, de sus distintos aspectos y situaciones, y también la diversidad de miradas con que nos aproximamos a él.

Mi pretensión aquí no es sino presentar mi propia (y difícil) mirada, con el ánimo de contribuir a remover la reflexión y el debate para la que considero imprescindible re-creación del concepto y la práctica del voluntariado en una nueva era.

Pero... acerquemos el foco a algunos aspectos más concretos.

1.1. ¿Una historia corta o larga?

Hace poco más de 20 años nadie (o casi nadie) hablaba de voluntariado en nuestro país. Y no es porque hasta entonces no existieran formas de acción altruista, porque no hubiera personas y organizaciones que dedicaban su tiempo y su esfuerzo a trabajar –sin remuneración alguna– por el bienestar colectivo, en respuesta a desigualdades sociales, por la dignificación de personas y grupos socialmente discriminados o excluidos, etc.

Si existían, pero nadie hablaba de voluntariado para referirse a estas prácticas. Hablábamos de compromiso social, militancia, activismo, de intervención social, acción solidaria... y hasta de beneficencia y caridad, según fueran los marcos ideológicos de quien hablara.

La aparición del voluntariado como concepto, particularmente en Europa, está vinculada a la puesta en pie del Estado de Bienestar y al desarrollo de la Sociedad Civil, tras la II Guerra Mundial. En aquel momento se hacía preciso activar la solidaridad y movilizar a todos los actores y recursos posibles para enfrentar el desafío de la reconstrucción europea.

En esos mismos años, vivíamos tiempos oscuros en España y cualquier forma de participación social era sospechosa, por lo que hubo que esperar a la muerte del dictador para recuperar el derecho de libre asociación. Pero, como hemos apuntado, eso no impedía que, con otras denominaciones, se llevaran a cabo numerosas iniciativas de acción altruista y solidaria.

Tuvo que llegar la llamada «transición democrática» y la posterior incorporación a la Unión Europea para permitir la eclosión de las asociaciones y organizaciones solidarias, la generalización del nuevo concepto de voluntariado y un hiperactivo proceso regulador, tanto en el plano estatal como en el regional, de las iniciativas y organizaciones de acción voluntaria.

1.2. La furia reguladora

Así, la Ley del Voluntariado se aprobará en 1996 y 6 años después, en 2002, lo hará la nueva Ley de Asociaciones, en sustitución de la que, desde 1964, venía rigiendo en la España franquista. No deja de ser curioso ese calendario legislativo que muestra las prioridades del legislador. Desde entonces se han desarrollado marcos reguladores del voluntariado en todas las comunidades autónomas del Estado Español.

Confesaré, en la línea de sinceridad con la que iniciaba este texto, que yo también participé en alguna de las comisiones preparatorias de esos textos legales. Alegaré en mi descargo que mi intención (o mi pretexto) era contribuir a evitar excesos intervencionistas por parte de los legisladores y defender –ya que parecía inevitable que existiera alguno– un marco legal lo más sencillo posible. Pero tuve poco éxito, como lo demuestran la actual multiplicación de registros y reglamentos, de requerimientos burocráticos, de consejos consultivos y estructuras formales, las más de las veces escasos de contenido e incidencia real.

Probablemente se perseguían varios objetivos con este esfuerzo regulador del voluntariado, tales como:

- «Normalizar» y regular, tras la dictadura, una realidad diversa y compleja de grupos y organizaciones emergentes que se articulaba en tono a necesidades sociales como las drogodependencias y sus consecuencias individuales y sociales, la diversas formas de exclusión social por razones de pobreza, discapacidad, opción sexual, etnia, etc.
- «Homologar» la realidad española a la de la Unión Europea a la que nos incorporábamos, asimilarnos al máximo, al menos en cuanto a nomenclatura, marcos conceptuales y administrativos, códigos sociopolíticos...
- Impulsar y movilizar la iniciativa social y ciudadana en el apoyo a la construcción tardía del Estado de Bienestar en España, articulando la interlocución entre las organizaciones sociales y las administraciones públicas.
- Garantizar el control político-administrativo sobre un conjunto de organizaciones emergentes de iniciativa social que, con cierta facilidad, podían convertirse en un incómodo contrapoder o en espacios de reivindicación y denuncia de la acción del Estado.

Lo cierto es que, al menos en el caso de España, la iniciativa en la incorporación del concepto y la nomenclatura del voluntariado, la presión por su regulación y la definición de marcos legales, el desarrollo de planes dirigidos a su expansión y promoción, etc., lo que podríamos llamar en su conjunto el «proceso de formalización del voluntariado», no ha sido protagonizado por la iniciativa social, por las organizaciones ciudadanas, sino por los poderes políticos, por las administraciones públicas.

Esos poderes y administraciones no es que pudieran presentar una trayectoria y una experiencia contrastada en la gestión democrática. Por el contrario, en su propia constitución y en la definición de las políticas, y sobre todo en su puesta en práctica, proyectaban inevitablemente valores y hábitos autoritarios profundamente interiorizados, más preocupados por el control y la consolidación del propio poder que por el reparto y distribución del poder que requiere necesariamente la construcción de una sociedad democrática.

En los últimos 30 años, la «agenda» del voluntariado y sus organizaciones ha venido marcada por el poder establecido, ha sido –fundamentalmente– la que interesaba a las fuerzas políticas y a las administraciones públicas,

y no necesariamente la que respondía a los intereses y necesidades de las propias organizaciones y sus bases sociales.

Es cierto que tampoco contábamos con organizaciones independientes y maduras, capaces de impulsar por sí mismas los procesos de articulación de la iniciativa social y de autoconstituirse en interlocutoras del poder. Pero tampoco contábamos con instituciones ni con partidos políticos maduros, que sin embargo abordaron con entusiasmo regulador la tarea normativizadora del tejido asociativo solidario.

El «déficit democrático» –en valores, actitudes, habilidades y experiencia democrática– afectaba por igual a todos los grupos y sectores sociales.

La historia hubiera podido ser muy diferente si las administraciones hubieran alentado los procesos de articulación social sin intervenir en ellos, respetando el protagonismo y la iniciativa de la propia ciudadanía, pero no fue así.

1.3. Subordinación y dependencia

En este tiempo, la relación entre los poderes públicos y las organizaciones de acción voluntaria han sido, muy a menudo, de desconfianza mutua, de amor-odio:

- Por un lado, los poderes públicos desconfiaban de la representatividad social de las organizaciones solidarias (desde un supuesto ideológico que considera los comicios electorales como única fuente de legitimación democrática) y recelaban de su labor crítica, de denuncia y reivindicación... Aunque, al mismo tiempo, necesitaban de la legitimación social, del respaldo y el apoyo social de esas organizaciones, que se ha buscado con frecuencia mediante la táctica del palo y la zanahoria (favoreciendo a las entidades más sumisas y castigando a las más críticas).
- Por otra parte, las organizaciones solidarias han desconfiado tradicionalmente de los poderes públicos, de la política partidista, de las promesas electoralistas, de los excesos burocráticos, de la opacidad en las políticas de apoyo al tejido asociativo... Aunque al mismo tiempo necesitaban y dependían de los recursos públicos, de las subvenciones, convenios y conciertos, por lo que, a menudo, se han mantenido calladas y sumisas en sus relaciones con dichos poderes.

En todo este tiempo ha predominado una visión «estatalista» de la acción social, esto es, la idea de que es al Estado a quien corresponde la iniciativa en la respuesta a las necesidades sociales, siendo la iniciativa ciudadana «complementaria» de la acción del Estado: la Administración protagoniza, la ciudadanía colabora.

Siempre me ha interesado mucho la cuestión de la iniciativa y el protagonismo de la acción sociocomunitaria¹⁵, pero, sin entrar a profundos (y necesarios) debates sobre la responsabilidad del Estado y el papel de la iniciativa ciudadana, es evidente que hay muchos niveles y formas posibles de participación de la ciudadanía en la gobernanza y la gestión de lo público –en la definición, seguimiento, control social, evaluación e incluso cogestión de las políticas públicas– dependiendo de las distintas posiciones ideológicas.

El papel «subsidiario» que se le ha venido asignando a la iniciativa ciudadana, –desde distintas posiciones ideológicas aparentemente antagónicas– responde en mi opinión a una concepción anticuada y autoritaria de la democracia, en la que la ciudadanía es menor de edad y ha de ser guiada y tutelada por el Estado.

Como señalan Fresno y Tsolakis, «la visión predominante por parte de las administraciones públicas respecto de las ONG, es la de entender que estas son entidades colaboradoras en la prestación de servicios, que por lo tanto tienen una función instrumental y complementaria de la administración en la realización de determinadas tareas y programas a los que ésta no llega, bien sea por carencia de recursos, porque requieren cierta especialización o mayor implantación en el terreno, o porque el mercado no está interesado en realizarlos por la ausencia de rentabilidad económica. Este mismo planteamiento, es el que predomina con respecto a los voluntarios, a quienes se percibe como manos ejecutoras de actividades en los programas sociales. Se trata de una concepción del voluntario en tanto que recurso del que se puede disponer para la satisfacción de determinadas necesidades, o solucionar carencias, pero en el que en escasa medida se hace reconocimiento al valor intrínseco de la participación» (Fresno y Tsolakis 2012).

15 La primera publicación del Equipo Claves, del que formé parte, se titulaba precisamente *De quién es la iniciativa en el desarrollo sociocomunitario*. Editorial Popular. Madrid, 1991.

1.4. ¿Organizaciones de voluntariado o entidades prestadoras de servicios?

En la práctica, y siempre desde esa concepción «subordinada» de la acción voluntaria organizada, las administraciones públicas han promovido, consciente o inconscientemente, dos líneas de acción en buena parte contradictorias:

- La presión continúa para contar con entidades basadas fundamentalmente en la acción voluntaria, que tuvieran «muchas» personas voluntarias. Ello pretendía fomentar y reflejar la existencia de una «sociedad civil» activa, participativa, implicada...
- La presión creciente hacia la prestación de servicios y la «calidad» de éstos, que conllevaba necesariamente una profesionalización progresiva de esas mismas entidades que se querían «voluntarias».

Así, a muchas entidades a las que, desde las administraciones, se demandaba un rigor profesional en sus proyectos y su gestión, se les reprochaba la ausencia o escasez de “base voluntaria”, objetando a las entidades su progresiva asimilación a las “empresas” de servicios, al mismo tiempo que a las entidades con un fuerte componente voluntario se les reprochaba su escaso rigor técnico en la planificación y gestión de sus proyectos.

Es curioso que muchas instancias administrativas que reprocharon enfáticamente a las entidades esta supuesta «asimilación empresarial», no han tenido –más tarde– escrúpulos en privatizar prestaciones y servicios, abriéndolos al afán de lucro de las empresas que han irrumpido en el ámbito de «lo social» –y de la salud, la educación, la cultura, el empleo...– como un nuevo «nicho de mercado».

Este mismo dilema –entrar activamente a la prestación directa de servicios o reforzar la dimensión participativa, reivindicativa y crítica de las entidades– ha tenido consecuencias para las propias entidades que, en una gran parte de los casos, han visto convertirse a sus participantes o miembros en usuarios/as o incluso clientes, más atentos/as a la cantidad y calidad de las prestaciones que podían recibir que de los valores, la dinámica participativa, la significación social de las entidades de las que formaban parte.

Por otra parte, y simplificando un poco, persisten muchos prejuicios «ideológicos» en la manera de concebir y aproximarse a la realidad del voluntariado:

- Desde ciertas posiciones más conservadoras, se pone el acento en un enfoque asistencialista, «benefactor», pretendidamente «aséptico» del voluntariado, y existe un rechazo a cualquier forma de «politización» (que se identifica con cualquier planteamiento crítico, reivindicativo, de denuncia social)... A menudo, hemos escuchado críticas a las ONG como una forma enmascarada de militancia de izquierdistas, antisistema, etc. Este enfoque centrado en lo «asistencial» se ha visto reforzado en los actuales momentos de crisis.
- Desde ciertas posiciones más progresistas, se niega a veces cualquier sentido transformador del voluntariado, insistiendo en su identificación indiscriminada con el asistencialismo, la beneficencia y la prestación de servicios, subrayando la acusación de complicidad con el sistema, colchón amortiguador de tensiones sociales, etc.

Esos prejuicios son –en mi opinión– el resultado de una visión parcial y simplista de un fenómeno plural, alimentada por la propia complejidad del voluntariado y la amplitud del concepto, pero también por el desconocimiento de la realidad y el abuso de estereotipos y clichés.

1.5. Voluntariado y participación

Pero sería fácil y cómodo atribuir todas las «desdichas» del voluntariado y sus organizaciones a los excesos o carencias de la acción de los poderes políticos. En mi opinión, han tenido mucho que ver con ello pero la responsabilidad principal es de las propias organizaciones.

Estas –en su mayor parte– han propiciado y consentido un modelo de relaciones con el poder que favorecía su subordinación y dependencia, y la consolidación de un determinado modelo organizativo.

Un modelo organizativo que, en gran parte de los casos, ha sido vertical, jerárquico, endogámico, autoritario y poco participativo.

Pienso que, entre otros muchos rasgos que definen ese «modelo», uno de los aspectos fundamentales reside precisamente en la participación.

La participación, en el interior de la propia organización y de ésta en su entorno comunitario, es –en mi opinión– la «prueba del nueve» del carácter democrático y transformador de las organizaciones.

En palabras de Fresno y Tsolakis, «es evidente que en términos generales, las personas voluntarias no participan como sería deseable en las decisiones de las organizaciones... Es creciente el desencuentro entre lo que ofrecen los voluntarios (su disponibilidad de tiempo y lo que desean hacer) y las ofertas que hacen las organizaciones para canalizar las aspiraciones y expectativas de estas personas (los roles y funciones atribuidos a las mismos). (...) Como resultado podemos tener un voluntariado que se caracteriza simultáneamente por un perfil activista (orientado a las acciones, que suma, que resuelve cosas, que rellena huecos), pero que presenta un perfil blando desde el punto de vista de la dimensión transformadora (que no dinamiza, que reivindica poco, que pierde sentido crítico). En ese concepto de activismo, prima la dimensión individual (hacer cosas de interés que ayuden a los demás y que satisfagan las propias expectativas), sobre la colectiva (implicarse en una meta o proyecto colectivo que tiene como visión abordar las causas estructurales de las injusticias y las desigualdades), y se prioriza la dimensión de evento sobre la aspiración transformadora» (Fresno y Tsolakis 2012).

Una mayoría de las organizaciones de acción voluntaria –sobre cuyos múltiples valores no volveré a insistir– no han sido capaces de construir organizaciones participativas, integradas en la dinámica de sus comunidades, con sólidas bases sociales, sostenibles e independientes en sus medios, socialmente eficaces y capaces de producir y consolidar cambios sociales permanentes.

Y tampoco han sido capaces, hasta hace bien poco, de cooperar entre ellas, sumar fuerzas, construir alianzas para hacerse fuertes frente a los poderes públicos y en la propia acción social. Por el contrario han desconfiado unas de otras, han competido entre sí por los recursos públicos, se han atomizado y debilitado.

En definitiva, la trayectoria de las organizaciones de acción voluntaria en nuestro país, salvo excepciones –por numerosas que éstas puedan ser– no se ha caracterizado por una apuesta por la participación, ni en su dinámica organizativa interna ni en su implicación en las redes del tejido comunitario.

1.6. Al cabo del tiempo

Unas cuantas décadas de «voluntariado» en España han producido resultados contradictorios, con luces y sombras.

Entre las luces:

- La proliferación de entidades de acción voluntaria, presentes en todos los territorios. Este crecimiento se ha visto también afectado por la crisis económica hasta el punto de que la tendencia se ha invertido y en la actualidad vemos desaparecer muchas entidades.
- Su incidencia en todos los campos y sectores diversos de la acción social, sociocomunitaria, sociocultural, socioeducativa, socioeconómica, socioambiental, etc.
- El desarrollo de miles de programas de apoyo y acompañamiento a personas y grupos sociales en necesidad o desventaja (drogodependientes, personas discapacitadas, inmigrantes, mujeres maltratadas, jóvenes en riesgo de exclusión, personas mayores, etc.).
- Su importante papel como elemento articulador del «capital social», como trama fundamental del tejido socio-comunitario.
- La «profesionalización» de muchos programas y servicios, que han experimentado una mejora cuantitativa y cualitativa con la incorporación de muchas personas técnicas.

Entre las sombras:

- La dependencia de la financiación pública y las fórmulas opacas de dicha financiación, que han venido a traducirse muchas veces en subordinación clientelar.
- La pérdida de una parte sustancial de la base social de las organizaciones, consecuencia, entre otros factores, de su «profesionalización» y conversión en entidades prestadoras de servicios...
- La eventualidad y movilidad del voluntariado, su alta «volatilidad» y escasa permanencia que ha dificultado el mantenimiento de muchos programas y ha estimulado la profesionalización de las funciones técnicas y gestoras.

- La utilización del voluntariado como «yacimiento de empleo», que ha desvirtuado muchas iniciativas y organizaciones voluntarias, vaciándolas de un compromiso claro y sostenido con las causas y la misión de las organizaciones. La crisis económica y la explosión del desempleo han dinamitado este uso perverso.
- El «inflamamiento» de datos y cifras para proyectar una imagen más positiva y fuerte del voluntariado (el llamado «boom del voluntariado», más mediático que real). Junto a la amplitud de campos y la ambigüedad del concepto de voluntariado, que suma formas muy diversas y niveles muy distintos de implicación (desde quien «colabora» un día con una entidad a quien se implica de forma permanente), no hay que olvidar el «poli-voluntariado», o sea, a las personas que aportan su esfuerzo voluntario en varios proyectos o entidades al mismo tiempo y son «contadas» –en las estadísticas– varias veces.
- Del mismo modo, especialmente en ciertos momentos del «boom», ya hemos mencionado también la promoción del voluntariado como «ejercicio saludable» para la ciudadanía, pervirtiendo su sentido.

En cierto modo, se ha impulsado, desde los poderes públicos, un voluntariado blando, no problematizador, políticamente correcto, no conflictivo, cómplice y complementario de la acción del Estado... mientras que se ha ignorado o disuadido (o tratado de hacerlo), desde esos mismos poderes públicos, un voluntariado crítico, reivindicativo, conflictivo, denunciador de las insuficiencias e incumplimientos de las responsabilidades públicas.

2. Un contexto de cambios

Nuestra reflexión, como todas las reflexiones, solo tiene sentido cuando tenemos en cuenta el contexto –temporal, geográfico– en que se produce. Esto ocurre también con el voluntariado que –en mi opinión– no constituye un fin en sí mismo sino un medio para la transformación de la realidad y la construcción de otro mundo posible.

Por lo tanto, al volver a pensar el voluntariado –como es nuestro deseo– habremos de hacerlo mirando atentamente al mundo y el momento histórico que vivimos: ¿Qué sentido tiene el voluntariado en la España y la Europa –y en el mundo global– de la segunda década del siglo XXI?.

Nuestro tiempo está inevitablemente marcado por la Revolución Tecnológica, y muy especialmente por la eclosión y el desarrollo exponencial de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, las TIC. Esta revolución, que solo ha comenzado, va a transformar –ya lo está haciendo– todos los planos de la producción y el consumo, del conocimiento, la comunicación, las relaciones sociales, la educación, el arte y la cultura, el ocio... la vida toda de todas las personas y sociedades, incluso aquellas que queden marginadas o descolgadas de esta revolución tecnológica y sumen por ello una nueva forma de exclusión.

Por si esos cambios no fueran suficientes, nos encontramos sumidos en una crisis económico-financiera global, de alcance histórico. Para algunos análisis, este es un momento que pasará y, tras él, volveremos a vivir como antes de la crisis, o casi. Para otros, esta crisis es profunda y extensa, tiene un alcance global y afecta a los pilares mismos del sistema.

No es solo la crisis financiera y económica, sino que ésta oculta otros problemas como el agotamiento de los recursos o la crisis medioambiental que está afectando –y afectará en mayor medida– a todos los planos de la vida personal y colectiva. En suma, se trata de síntomas de la descomposición de un modelo y un sistema basado en el paradigma del crecimiento y el desarrollo sin límites.

Para quienes anuncian el colapso del sistema, su derrumbe más o menos violento, frente a él, solo cabe plantearse una estrategia de «decrecimiento»: arrumbado el mito del crecimiento ilimitado, llega la hora de cambiar nuestra manera de entender el desarrollo, es el momento de vivir mejor con menos (Latouche 2008).

Pero, en el enfrentamiento de esos desafíos, el sistema capitalista, basado en el principio de acumulación de la riqueza en manos de unos pocos a costa de la precariedad, la exclusión o la muerte de otras muchas personas, se resiste a transformarse. Por el contrario, se afirma como «el único modelo posible». Como señala el filósofo Slavoj Žižek, *«parece más fácil imaginar el “fin del Mundo” que un cambio mucho más modesto en el modo de producción, como si el capitalismo liberal fuera lo “real” que de algún modo sobrevivirá, incluso bajo una catástrofe ecológica global.»* (Žižek 2010).

Y así, en plena crisis, vemos como se acelera la pérdida de derechos sociales y políticos, como se derrumba el Estado de Bienestar e ingresan nuevas personas y grupos sociales en la pobreza y la exclusión, sin que

todo ello impida que se incrementen los beneficios de los que más tienen y aumente la desigualdad en el reparto de los recursos.

El mundo resultante de todas estas convulsiones es imposible de predecir, pero no tendrá mucho que ver con el que hasta hace muy poco tiempo conocimos.

Sea cual sea la salida al momento histórico que vivimos, ya sea el caos y el sálvese quien pueda, o bien el cambio de modelo hacia formas de desarrollo más sostenibles y respetuosas con el medio natural, o la construcción de una nueva sociedad con nuevos valores... parece evidente que enfrentamos retos inéditos para la humanidad frente a los cuales serán poco útiles las soluciones del pasado.

Y resulta así mismo claro que las respuestas que se necesitan requerirán un cambio profundo –una revolución– en los valores, en el reparto del saber, el tener y el poder, en las formas de organización social, en la gobernanza de lo común.

Por todo ello, aquí y ahora, hoy son más necesarias que nunca la solidaridad y la cooperación mutua.

2.1. Nuevas dinámicas de participación social

Frente a lo que pudiera parecer el triunfo indiscutido del capitalismo neoliberal, de la resignación social frente al pensamiento único, el tiempo que vivimos es también el de las nuevas revoluciones ciudadanas. La extensión y generalización de los movimientos de indignación social (facilitados por el desarrollo de las TIC, Internet y las redes sociales) es sin duda otro de los fenómenos significativos de nuestro tiempo. Movimiento antidesahucios, mareas ciudadanas en defensa de la sanidad y la escuela públicas, contra los recortes en los servicios sociales, contra la corrupción y los privilegios de la clase política...

Son movimientos transversales, que atraviesan a las capas medias y bajas de la población y a diversas posiciones ideológicas.

Estos nuevos movimientos sociales son todavía la expresión de la indignación y el rechazo a un estado de cosas, pero no son aún la afirmación de otro modelo diferente. Son movimientos que todavía no

han cristalizado, no se han traducido y concretado en nuevas formas de organización social y política que constituyan una alternativa efectiva al modelo dominante.

Pero, en sus reivindicaciones y sus formas de actuar, cuestionan las dinámicas políticas tradicionales, el politiquero partidista, el autoritarismo y la imposición. Reclaman una participación activa de la ciudadanía, la profundización de la democracia, la ocupación social del espacio público, la generalización de los derechos sociales y políticos, el fin de la corrupción política y económica...

Estos nuevos movimientos se desenvuelven en el marco de nuevas dinámicas –macro y microsociales– más participativas, horizontales, asamblearias...reclamando un mayor protagonismo de las personas y los grupos, su libertad de pensamiento, la independencia para decidir, la libertad para implicarse... Se produce, paradójicamente, una afirmación del individuo, del valor de la persona frente a la masa, y al mismo tiempo una afirmación del grupo, de la inteligencia colectiva como multiplicadora del poder individual. Todo ello se traduce en la exploración y la invención de nuevas formas de participación, de expresión y comunicación, de acción colectiva.

Los nuevos movimientos sociales han supuesto un revulsivo para las ONG y las organizaciones de acción voluntaria que llevaban un tiempo instaladas en la queja por la falta de participación ciudadana, la apatía social, la ausencia de apoyo y compromiso ciudadano.

Las revoluciones ciudadanas que se suceden en todos los continentes han mostrado una disposición de una parte significativa de la ciudadanía, particularmente los sectores más jóvenes, a implicarse activamente en causas solidarias y luchas sociales, con nuevas formas y métodos de acción... en un frontal rechazo a los viejos partidos políticos y sindicatos, a las propias organizaciones tradicionales de iniciativa social.

¿Era real la ausencia de participación ciudadana o era más cierto que las viejas organizaciones se han mostrado incapaces de articular las nuevas demandas y potencialidades de participación social?

Lo cierto es que, desde esos nuevos movimientos sociales, se produce un cuestionamiento de las relaciones de las ONG con el poder, de sus formas de organización interna –cuestionadas por burocráticas y poco participativas–, de sus formas de actuación y comunicación en/con la comunidad social.

Citando de nuevo a Fresno y Tsolakis, «en estos momentos, tras los efectos de la crisis, la estabilidad económica de las familias se fragiliza, el incremento de los recortes sociales precariza las condiciones de vida de las personas y la evidente contradicción de los gobiernos en la gestión de los intereses públicos incrementa el descontento de los ciudadanos, activa el debate sobre el sentido del crecimiento, la sostenibilidad de nuestro modelo social y el propio funcionamiento de la democracia. Las movilizaciones cívicas, simbolizadas en el movimiento 15M, son un buen caldo de cultivo para la acción solidaria de autoayuda y heteroayuda, pero ello no significa que se traduzcan de modo inmediato en el incremento de personas voluntarias y mucho menos que su acción se canalice a través de las entidades sociales, que por lo general parecen estar bastante desconectadas de estos procesos.» (Fresno y Tsolakis 2012).

Efectivamente, en medio de la crisis vemos emerger una multitud de nuevas iniciativas y experiencias –altruistas, solidarias, sin ánimo de lucro, voluntarias al fin– que buscan nuevas respuestas. Como señala Angel Calle, «quizás su expresión más soterrada, y al mismo tiempo extendida en los últimos tiempos, sea la auto-organización para la satisfacción de necesidades básicas: iniciativas de economía social-popular, grupos de producción y consumo, cooperatismo en las redes de internet y en la organización de apoyo vecinal, redes que trabajan por la soberanía alimentaria... Dado que atravesamos tiempos de transiciones inaplazables (económicas, políticas, energéticas) constituirán sin duda un contrapeso que humanizará dichas transiciones, disputando a las élites sus ansias de depredación, y a las izquierdas conservadoras (aferradas al poder institucional o a una ideología historicista) su legitimidad para construir procesos emancipatorios.» (Calle 2013).

Pero no se trata solo del futuro próximo, sino del presente. Como pronosticaba Edgar Morin, «todo ha recommenzado, pero sin que nos hayamos dado cuenta. Estamos en los comienzos, modestos, invisibles, marginales, dispersos. Pues ya existe, en todos los continentes, una efervescencia creativa, una multitud de iniciativas locales en el sentido de la regeneración económica, social, política, cognitiva, educativa, étnica, o de la reforma de vida. Estas iniciativas no se conocen unas a otras; ninguna Administración las enumera, ningún partido se da por enterado. Pero son el vivero del futuro. Se trata de reconocerlas, de censurarlas, de compararlas, de catalogarlas y de conjugarlas en una pluralidad de caminos reformadores.» (Morin 2010).

2.2. La participación: pieza clave en la construcción de otro mundo posible

Un elemento común a ese conjunto de propuestas emergentes es la afirmación de la participación social y ciudadana como un elemento sustantivo, fundamental, en la construcción de otra realidad posible, en la búsqueda de alternativas a los desafíos del presente complejo y del futuro incierto.

Para coadyuvar a ello, el cambio cultural y de valores que se está produciendo como consecuencia de la revolución de las TIC apunta hacia una «era de la colaboración».

En la segunda década del siglo XXI se tiene más poder cuanto más se comparte, cuanto más se distribuye, más se reparte, cuantas más personas interactúan, toman parte en él, «participan».

Eso es algo cada día más evidente en el ámbito de la economía y de la empresa, de la ciencia y el conocimiento, del arte y la cultura... pero también en el de la política y la gobernanza y, por supuesto, en el de la acción social.

Como ya hemos apuntado, es difícil prever cómo será el mundo posible que hemos de construir, pero algo que si está muy claro es que solo puede ser –por la cuenta que nos tiene– una sociedad participativa y solidaria.

Un mundo y una sociedad donde todos los actores sociales sean corresponsables en la búsqueda y la puesta en pie de respuestas a las necesidades y problemas, muchos de ellos inéditos, que habremos de enfrentar.

Pero ello no debe resultar novedoso para las organizaciones solidarias, por el contrario, venimos de una rica tradición de “trabajo comunitario”, un tanto desdibujada en los últimos tiempos pero todavía presente en la memoria de las personas y las organizaciones.

Sabemos que la transformación social, la mejora de la realidad es una tarea colectiva y cooperativa, en la que han de sumarse y combinarse todas las miradas, todos los esfuerzos, todos los recursos. Se trata pues de recuperar esa memoria, reforzada, como apuntamos, por las tendencias de los tiempos que vivimos.

La participación vuelve a mostrarse como un medio y como un objetivo, ambos de carácter estratégico.

Un objetivo estratégico a alcanzar: el futuro requiere de toda la participación, toda la inteligencia colectiva –y toda la solidaridad– que seamos capaces de movilizar. En ello nos va la supervivencia, como individuos y como sociedades civilizadas.

Pero también es un medio estratégico, clave, imprescindible: el único camino para construir una sociedad participativa pasa por la propia participación.

Necesitamos –nuestra sociedad y nuestras comunidades necesitan– aprender a participar y a cooperar, reforzar su capacidad colectiva de resolver sus necesidades, y eso solo se aprende participando y cooperando.

Así pues, aquí y ahora, necesitamos de la acción –la participación– altruista y solidaria, organizada, de un nuevo voluntariado para transformar el mundo.

3. El voluntariado que necesitamos

El voluntariado –al igual que las empresas, y la administración pública, y la educación, y la comunicación, y las organizaciones solidarias... y toda nuestra sociedad en todos sus aspectos y dimensiones– necesita re-crearse para adecuarse a la nueva era en la que hemos entrado.

No es solo una cuestión cosmética, estética, de forma e imagen. Ni siquiera es cuestión, solamente, de re-crear las metodologías de actuación y las formas de organización de la acción voluntaria.

Es preciso reinventar los conceptos, los lenguajes y las prácticas para construir una acción voluntaria que responda a las circunstancias y las necesidades de un tiempo nuevo.

Y, una vez más, la participación aparece –también aquí– como objetivo y método de la transformación necesaria desde un voluntariado funcional al sistema hacia un voluntariado transformador, para lograr la más plena identificación de la acción voluntaria con la participación activa, solidaria

y democrática de la ciudadanía, y para conseguirlo mediante métodos y procesos de participación efectiva, contando con la gente, empezando por las personas voluntarias.

Señalemos brevemente algunos de los rasgos que debe tener ese nuevo voluntariado.

3.1. Un voluntariado transformador de las personas

El voluntariado ha de ser –decididamente y sin retórica– una escuela de valores y actitudes sociales, un espacio para aprender a leer e interpretar el mundo local y global, para construir pensamiento crítico y capacidad de transformación de la propia realidad (empoderamiento).

Y esto debe ser así para las propias personas voluntarias, que en su proceso de incorporación y formación para la acción voluntaria han de desarrollar esas capacidades, entendiendo el voluntariado como un hecho auto-cuestionador, que interroga a la persona y su posición ante el mundo, que sirve al desarrollo de su sentido auto-crítico y la búsqueda de coherencia personal y social.

Y ha de ser así, también, para las personas en situación de necesidad a las que acompañen en su acción solidaria las personas voluntarias.

La acción voluntaria debe servir para apoyar solidariamente a las personas en la respuesta a sus necesidades materiales, pero también en sus propios procesos de crecimiento y desarrollo personal, de transformación y cambio, de acceso a la ciudadanía y la plena participación social, de empoderamiento. De otra forma, el voluntariado se queda en mera beneficencia.

3.2. Un voluntariado transformador de las organizaciones de acción voluntaria

Las personas voluntarias no pueden ser meros instrumentos de la acción de las organizaciones solidarias, “mano de obra barata”. Su participación activa en las organizaciones no es solo un derecho reconocido por la ley sino un deber de las personas voluntarias y de las mismas organizaciones.

No se puede mantener por más tiempo el discurso de las organizaciones que pretenden el empoderamiento de las personas y comunidades con las que trabajan mientras menosprecian el empoderamiento y la participación de las personas, también las voluntarias, que las forman.

El voluntariado, las personas voluntarias, deben ser un actor fundamental de los procesos de re-creación de las organizaciones solidarias. Las personas voluntarias han de tener voz y voto en la transformación y re-creación de las organizaciones.

En plena era tecnológica, en la Sociedad de la Información y la Comunicación, el pretexto no puede ser la ausencia de medios que hagan posible una activa y efectiva participación de todas las personas y sectores que forman las organizaciones.

Organizaciones solidarias cooperando entre si, trabajando en red, generando sinergias entre los distintos actores sociales del territorio.

3.3. Un voluntariado transformador de los proyectos y programas de acción voluntaria

Como ya hemos señalado, el apoyo y acompañamiento a las personas en necesidad sigue siendo necesario, pero el tiempo presente exige ir un paso más allá. La acción voluntaria no puede limitarse a atender las necesidades materiales básicas de las personas, ni siquiera –tan solo– a la defensa de sus derechos humanos y sociales. La acción voluntaria debe contribuir a facilitar el desarrollo integral de las personas, su autonomía personal y su empoderamiento ciudadano.

Se trata de apoyar a las personas para que sean capaces de pensar por si mismas, de organizarse y transformar su realidad –también la realidad social y política– para dar respuesta a sus necesidades en condiciones de igualdad con el resto de las personas.

Como apunta Joan Subirats, «al hablar de inclusión social cabe defender un concepto de ciudadanía que introduzca, por una parte, una perspectiva de participación activa en las tres grandes esferas: la economía, mediante una presencia activa en la producción de valor social dentro o fuera del mercado; la política, mediante el ejercicio activo de una ciudadanía de pleno derecho; y las redes sociales y familiares como expresión de la

identidad y la pertenencia comunitaria y como factores de prevención y protección ante la exclusión». (Subirats 2010).

Ello exige un cambio profundo en los objetivos y la metodología de muchos proyectos y programas de acción voluntaria, y un cambio el el modelo de relaciones entre los diferentes actores que participan en ellos. Un cambio que debe hacerse con la participación activa y crítica de las propias personas voluntarias.

3.4. Un voluntariado transformador de la comunidad social

La acción voluntaria, para no quedarse en mera beneficencia, ha de enmarcarse en el entorno socio-comunitario de las personas a las que se dirige. De nuevo, Subirats nos recuerda que «el diferencial que caracteriza, o debería caracterizar toda práctica desarrollada desde el sector, se halla sobre todo en su capacidad para articular respuestas innovadoras de gran calidad, en las que se prioriza el fortalecimiento de las personas y de las comunidades en que estas se ubican, alcanzando procesos de integración social autónoma y de arraigo en un territorio y en unas redes sociales familiares y comunitarias. Unos procesos de integración que, gracias a todo ello, consiguen una elevada sostenibilidad en el tiempo» (Subirats 2010).

El voluntariado y las organizaciones de acción voluntaria, por razones de coherencia metodológica, pero también por razones de eficacia social y de necesidad de los tiempos que precisan de la cooperación y la suma de esfuerzos, han de recuperar el enfoque comunitario.

Es en y desde la comunidad donde han de elaborarse las protestas, las propuestas y las respuestas a las necesidades sociales. Donde hay que construir «masa crítica ciudadana» para exigir responsabilidades y respuestas a los poderes públicos en la atención a los derechos individuales y sociales. Donde hay que definir, colectivamente y desde la participación, propuestas de solución a los problemas. Donde hay que acumular «poder social», capacidad colectiva para poner en pie las respuestas posibles, para impulsar el «procomún».

Como señala un artículo de Goteo.org «se trata de ver cómo además del bien social, las organizaciones son capaces de fomentar la proliferación de bien(es) común(es), esto es, propiciar las condiciones para que se asegure la posibilidad de transferencia, reproductibilidad, reutilización y

remezcla de los recursos que gestionan y producen por el mayor número posible de personas y colectivos.» (Goteo.org 2013).

Hoy es más claro que nunca aquél viejo principio que proponía «transformar lo local para transformar lo global». Y ello supone pensar y trabajar en red, cooperando, sumando inteligencias y esfuerzos.

3.5. Algunas pistas para construir el nuevo voluntariado

Pero, claro, es fácil predicar sin dar trigo, señalar un horizonte de cambio para el voluntariado y las organizaciones de acción voluntaria sin hablar de los «cómos», de los caminos para avanzar hacia él. Creo que, en esta nueva era, ante la ausencia de paradigmas, los caminos se hacen al andar –como proponía el maestro Antonio Machado– y no nos queda otra que hacerlo paso a paso, aprendiendo de cada uno de ellos.

Pero no es –también lo creo– un camino a ciegas. Hay pistas en el pasado y en el presente, dentro y fuera del campo específico de la acción social, que pueden servir de referencia en la recreación de un nuevo voluntariado transformador, y me atrevo a recordar algunas, entre otras muchas:

- Recuperar la memoria. No venimos de la nada, acumulamos –como lo hemos apuntado desde las primeras líneas de este texto– una larga tradición y experiencia. En el pasado fuimos capaces de poner en pie iniciativas de acción voluntaria y crear organizaciones que transformaron la realidad, que mejoraron el mundo. Lo hicimos desde el entusiasmo y el compromiso, desde la creatividad y la ilusión. Las organizaciones solidarias tienen mucho que ver con las mejores conquistas sociales de nuestro tiempo, con los mejores logros, con los valores más positivos que hoy siguen existiendo. Sabemos hacerlo, aunque hayamos perdido la memoria y nos hayamos acomodado en las zonas de confort individuales y colectivas. Tenemos mucho que aprender de nuestra propia experiencia, recuperándola críticamente. Sabemos y podemos, solo hace falta que queramos.
- Aprender de las nuevas iniciativas sociales. Son miles las iniciativas que, en todos los campos, están surgiendo día tras día para dar nuevas respuestas a las necesidades de un nuevo tiempo. Pequeños grupos y colectivos re-inventando las formas de hacer las cosas, de pensar, de aprender, de comunicarnos, de crear juntas, de producir, de consumir, de compartir, de intercambiar, de vivir, de convivir... Es

el momento de abrir nuestros oídos y nuestros ojos, de aprender de todo lo que –aunque a menudo invisible– está ocurriendo a nuestro alrededor. Podemos mencionar muchos ejemplos de esas iniciativas de las que aprender: las comunidades de aprendizaje, los huertos comunitarios, las cooperativas de consumo, las cooperativas integrales, la recuperación de pueblos abandonados, la ocupación de corralas, los centros sociales ocupados...

- Apostar por la innovación. Perder el miedo a experimentar, a probar, a equivocarnos... para poder aprender de cada error. No hay renovación sin innovación, sin cambio, sin imaginación, sin creatividad. Los procesos de recreación del voluntariado y de las organizaciones de acción voluntaria exigen imaginar nuevas formas de acción y de organización –soñar una nueva realidad, como apuntaba Paulo Freire– para poder construir las después. Afortunadamente, cada día nos es más familiar el concepto y la práctica de la innovación social, con múltiples experiencias como los centros de innovación social (Eutokia, o el proyecto de impulso del procomún y del emprendizaje social Colaborabora...), la explosión de la microfinanciación colectiva (crowdfunding) o de los espacios compartidos de trabajo (coworking), iniciativas innovadoras que combinan el activismo social con la expresión creativa o artística (“activismo”), nuevas formas de protesta (Femen, Circa, Flo6X8, Consume Hasta Morir...), etc.
- Incorporar la hibridación, el mestizaje organizativo. Aprender de otros campos de acción, de otros sectores de actividad. Transversalizar y multidisciplinar la acción voluntaria y su abordaje. Combinar y complementar las distintas soluciones organizativas, los proyectos de intervención social y los proyectos productivos (economía social, cuarto sector...) para hacer viables los proyectos y sostenibles las organizaciones. El paso de organizaciones sólidas a organizaciones líquidas, más flexibles y dinámicas para desenvolverse en una realidad cambiante, mutando sus estructuras de acuerdo con las necesidades. Experiencias como La Fageda, la Cooperativa La Olivera y otras empresas de economía social que facilitan la inclusión de personas con discapacidades, el Rastro Solidario, etc.
- Invertir –recursos, esfuerzos...– en la educación para la participación. Hemos utilizado mucho, en esta parte del texto, la palabra «aprender», y es que los nuevos tiempos precisan como condición necesaria de nuevos aprendizajes. La participación –en la intervención social, en las organizaciones– no viene «de serie», hay que aprender a

construirla. Y eso supone, también, desaprender previamente muchos de los vicios, rutinas, prejuicios, clichés, estereotipos, inercias... que lastran la participación social en el presente. Hablamos de todas las formas posibles de aprendizaje de la participación, y especialmente, del aprendizaje de la participación entre las personas más jóvenes. Algunas experiencias ponen el acento en estas búsquedas, algunas tan cercanas como la Red de Educación para la Participación Juvenil Creando Futuro.

- Optar por la suma de esfuerzos, la sinergia, la cooperación. La construcción del nuevo voluntariado y de las nuevas organizaciones de acción voluntaria solo puede ser una tarea colectiva a la que contribuyan las distintas organizaciones, horizontalmente, transversalmente, superando barreras «temáticas», desde enfoques globales y complejos... También en este orden cabe reseñar la profunda evolución que ya se está produciendo en muchas redes y espacios de cooperación, y la emergencia de nuevas iniciativas que promueven y facilitan el encuentro, el intercambio, el aprendizaje de la cooperación... Podríamos mencionar muchos ejemplos, pero por su cercanía, permítasenos mencionar el Proyecto Sinergias que venimos promoviendo en Andalucía, y en confluencia con otras iniciativas semejantes de otras CCAA, desde hace un par de años, o el espacio Tejiendo Redes de Participación Social, y también al Grupo Cooperativo Tangente, un ejemplo de confluencia organizativa de distintas cooperativas y colectivos de iniciativa social.

- Apropiarnos de las TIC. Hoy es perfectamente posible construir organizaciones abiertas, organizaciones 2.0 basadas en la comunicación, el diálogo y la participación entre sus miembros –todo tipo de miembros– y de estos/as con el entorno social, con la comunidad donde viven y actúan las organizaciones. Pero, además, las redes sociales son hoy las nuevas plazas públicas donde se produce una parte fundamental del diálogo social y donde han de aprender a leer la realidad las organizaciones solidarias, en un ejercicio de escucha permanente. Esa escucha debe ser una fuente destacada de innovación de las organizaciones. Sobre el uso social de las TIC, en los nuevos movimientos sociales, en el 15M, se ha escrito mucho últimamente, y esperamos que ello contribuya a remover los demasiado lentos procesos de apropiación social de las TIC por parte de las organizaciones de acción voluntaria. Sobre ello son, afortunadamente, cada día más visibles los ejemplos, como los grupos de Democracia Digital, la red social N-1. etc.

Las que hemos mencionado no son sino algunas de las pistas que deben inspirar las búsquedas en la construcción de un nuevo voluntariado y las nuevas organizaciones solidarias. Muchas de ellas han sido ajenas, en el pasado, a la reflexión sobre el voluntariado y la acción voluntaria, pero hoy son referencias doblemente interesantes en la medida que nos llegan desde ámbitos no convencionales que pueden servirnos para hacer las traducciones y aplicaciones necesarias.

4. Para transformar el mundo

Al final de esta reflexión, quienes hayan llegado hasta aquí en la lectura comprenderán fácilmente las reservas que manifestaba al inicio. El paisaje está cargado de desafíos y el horizonte es incierto. Los paradigmas y los instrumentos que nos servían para leer e interpretar el mundo están patas arriba. Las viejas respuestas ya no responden.

No tenemos disponibles –yo al menos– las claves, los modelos contrastados, los nuevos paradigmas. Todo está –en gran medida– por construir. Y este es el tiempo de las preguntas, de las búsquedas, del aprendizaje, el tiempo de la construcción, el pensamiento colectivo y el debate.

Por mi parte, esto es lo que propongo para el debate: recrear el voluntariado, sus conceptos, sus valores, sus lenguajes, sus prácticas; recrear sus organizaciones, sus modelos organizativos, sus formas de acción e intervención social, sus formas de relación, cooperación y participación en las redes sociocomunitarias.

Recrearlas –las organizaciones de acción voluntaria– con la máxima implicación y participación de quienes las forman, empezando por las personas y grupos sociales a quienes acompañan y por las personas voluntarias. Recrearlas en y desde la cooperación mutua, desde el trabajo en red. Abriéndolas a la comunicación y el diálogo, a la construcción colectiva, convirtiéndolas en escuelas de participación, de cooperación, de ciudadanía activa. Incrustando sus prácticas en las nuevas lógicas sociocomunitarias que se precisan, en la construcción del procomún y la «ciudadanía», difuminándose en las dinámicas de los movimientos sociales, convirtiéndose en uno de sus más activos sujetos dinamizadores (que no protagonistas). Recuperando el sentido y la intención política (que no partidista) de su acción, entendiéndola como parte del proceso local y global de puesta en pie de una nueva sociedad para un nuevo tiempo, de la construcción de otro mundo posible.

5. Bibliografía

- CALLE, A. (2013) *Entre el «SaoPaulazo», el parque Gezi y el 15M: variaciones de los nuevos movimientos globales*. Deseos en el insomnio.
- MORIN, E. (2010) «Elogio de la Metamorfosis». Diario *El País*. 17, enero 2010.
- FRESNO, J. M. y TSOLAKIS, A. (2012) *Voluntariado y Pobreza*. Madrid. EAPN-ES.
- ZIZEK, S. (2011) «El espectro de la ideología». *Revista Observaciones Filosóficas*, nº 11. (Ver <http://www.observacionesfilosoficas.net/espectrodelaideologia.html>. Fecha de consulta 17/10/2013).
- LATOUICHE, S. (2009) *La apuesta por el decrecimiento: ¿cómo salir del imaginario dominante?*. Barcelona, Icaria.
- SUBIRATS, J. (2010) *Ciudadanía e inclusión*. Barcelona. Fundación Esplai.
- GOTEO.ORG (2013) *Bien(es) común(es) = Bien social de código abierto*. Goteo.org, 2013 (Ver http://www.eldiario.es/colaboratorio/bien_comun-procomun-tercer_sector_6_78452192.html. Fecha de consulta 17/10/2013).

**Sobre las lógicas
de la acción voluntaria.
De la individualización al
desarrollo y los procesos
de capitalización social**

Germán Jaraíz Arroyo

1. Declaración de intenciones

Escribir o hablar sobre voluntariado, en el actual contexto de crisis y mutación vertiginosa de la esfera social-pública, no provoca indiferencia. La figura del voluntariado es, hoy más que ayer, *rehén* de dos roles contradictorios a priori. Para unos opera como solución cívica y participativa que, ante el desgarramiento de uno de los pilares que otorgaban legitimidad al proyecto de convivencia que era el Estado Social de Derecho, aporta energías para la reconstrucción de la sociedad. Para otros, la acción voluntaria es vista como mero activismo amortiguador que ejerce, queriendo o sin querer, de mecanismo de inhibición de ese cambio social necesario.

Esta tendencia dual a comprender el voluntariado, bien como *panacea*, bien como *acción demoniaca*, utilizando calificativos de Gómez Serrano (2011: 46) aporta, a mi personal juicio, simplificaciones de un fenómeno que es en sí complejo. La acción voluntaria es en realidad, o puede ser, una y otra cosa, incluso con frecuencia puede estar siendo ambas cosas a un mismo tiempo. En coherencia con esta posición de partida, cualquier análisis requerirá de una mirada que distinga sin mutilar y asocie sin confundir.

La anterior premisa nos obliga aquí a adoptar una comprensión flexible del voluntariado, entendiéndolo como un hecho más difuso que nítido, como territorio plagado de paradojas y contradicciones, de posibilidades y de riesgos. La acción voluntaria aparece asentada en los tres principios que Edgar Morín (2003: 105:108) atribuye a la realidad social del tiempo presente.

En primer lugar hemos de reconocer la *naturaleza dialógica* del actor, al ser el voluntariado una figura que a menudo encarna, y a veces conecta, lógicas diferentes. Sólo por mostrar un mero reflejo de ello, las organizaciones voluntarias se convierten con frecuencia en espacios de acción cívica en los que se hace posible la confluencia de sujetos con visiones sociales y políticas diferentes¹⁶. En muchas de estas organizaciones la diversidad de posiciones ideológicas y acepciones políticas de sus miembros aparece naturalizada. El hecho de que personas de concepciones ideológicas distintas puedan confluir en torno a espacios y formas de acción social comunes, hace del mundo de voluntariado un territorio para la praxis de esas formas de *ética mínima*, que plantea Adela Cortina.

¹⁶ A pesar de que, como comentaremos con detalle más adelante, la participación política de los voluntarios/as suele ser por lo general bastante débil.

Un segundo elemento que aporta complejidad a la figura del voluntariado es el carácter *recursivo* de sus acciones. Las organizaciones voluntarias son, en esencia, productoras de intervenciones sociales. Toda intervención social está casi siempre marcada por la comentada *naturaleza recursiva* (Renes et al, 2007), en el sentido de que en las respuestas que produce la acción inciden gran cantidad de factores (culturales, económicos, emocionales...), lo que hace que no se dé necesariamente una linealidad acción (programada) – reacción (prevista). A menudo tales acciones generan dinanismos que, más allá o más acá, quedan lejos de la expectativa prevista; o bien derivan por derroteros no pensados por aquellos que participaron en el diseño de la intervención.

No es difícil identificar pequeñas actuaciones, concretas, incluso humildes en su concepción, que han derivado en dinámicas de movilización colectiva orientadas a la transformación social. Un ejemplo de ello podemos encontrarlo en el proceso que generan en Andalucía a finales de la década de los 80 las primeras organizaciones de atención a las personas afectadas por situaciones de drogadicción. En su origen, son organizaciones de ámbito local, surgidas sobre todo en barrios vulnerables de las grandes ciudades, para acompañar a los afectados, heroinómanos en su mayoría, y a sus familias. Sin embargo, la aparición de estas iniciativas, aisladas al principio, va a relanzar en un segundo momento la reconexión movilizadora de diferentes organizaciones del barrio en torno a las mismas, esto permitió el surgimiento del movimiento de barrios contra la droga, que adquirió importante capacidad de movilización ciudadana y generación de un debate social en torno a la política de atención a las toxicomanías en la comunidad andaluza y más allá de esto, al abordaje de determinadas políticas específicas en los barrios (políticas de educación, de integración socio-laboral, de seguridad...).

En otras situaciones, actuaciones orientadas a la mejora de la autonomía de personas o grupos han derivado, con el devenir de la acción, en la generación de nuevas condiciones de dependencia. Esto ha ocurrido en algunos de los programas de promoción e integración social con grupos desfavorecidos socialmente. La incorporación de criterios de incentivación mediante de prestaciones económicas pensadas como *premio* para la participación en el programa ha traído consigo, en determinadas situaciones, sobre todo cuando el incentivo era importante, que la contraprestación terminase siendo el principal factor de participación en el programa, dejando en segundo plano la intencionalidad integradora que motivaba la propia acción. Con frecuencia esta situación ha contribuido a intensificar la dinámica de dependencia que en principio pretendía erradicar o reducir.

El tercero y último criterio que aporta complejidad al fenómeno es el denominado por Morín como *principio hologramático*, que se asienta sobre la base de que la parte está en el todo del mismo modo que el todo está en cada parte. Esta preconcepción de un hecho social es diferente a la mirada preocupada por el estudio sólo de las partes, y también a la mirada de conjunto. Desde una visión *hologramática*, las expectativas, riesgos, potencialidades y contradicciones de la acción voluntaria, serían, al tiempo que procesos propios, reflejos y expresiones de la dinámica social en la que nuestro actor está inmerso. Por todo ello no puede juzgarse al voluntariado, ni desde una mera aproximación funcional, ni desde la abstracción absoluta respecto a los procesos en los que se contiene y sobre los que genera también dinanismos de construcción.

Estos tres criterios analíticos sirven aquí de guía para esta reflexión. Asentada la posición desde la que trato de comprender la acción voluntaria toca ahora poner sobre el tapete la intención del trabajo. Para ello he de aclarar que, en coherencia con la visión compleja antes sugerida, este trabajo pretende describir las limitaciones y potencialidades que encierra la acción voluntaria en el contexto de los cambios que en el momento presente están dándose en el ámbito de la acción social. Desde aquí trataré, en la última parte de texto de explorar las potencialidades que encierra la adopción de una concepción determinada de acción voluntaria, aquella que atiende a lógicas de capitalización y generación de dinámicas de autonomía social.

2. Sobre el contexto. Crisis y postcrisis

¿Agotamiento de un modelo individualizador?

Está más que dicho que uno de los factores que han llevado al proceso de descomposición social inherente al actual momento de crisis ha sido la creciente desvertebración de la sociedad civil (IOE, 2002) y el debilitamiento de diferentes lazos comunitarios que ejercían de capitalizadores de la sociedad (Vidal et al, 2007), es lo que Sebastián Mora (2010) ha denominado como *fatiga civil*. Este *agostamiento* de lo colectivo-cívico es anterior al periodo de crisis, o al menos del último episodio de la misma, que arranca un lustro atrás. En realidad esta crisis última no es más que un capítulo, el más aterrador, de un proceso que, como plantea Ulrick Beck (2003), se inicia a principios de los años 70 y que se asienta, entre otros factores, en uno que para nuestro análisis será de especial interés, la hegemonía de una concepción crecientemente individualizadora de la sociedad.

2.1. Exaltaciones y degradaciones

Paradójicamente, es en este contexto de individualización en el que adquiere auge el concepto de solidaridad y, adjunto al mismo, la figura del voluntariado como agente portador de tal principio (Aranguren, 1998). Las dos últimas décadas del pasado siglo han sido, ambivalentemente, las de la exaltación-degradación del voluntariado (Aranguren *op cit*).

La exaltación viene de un lado por el ajuste de la figura del voluntariado a las nuevas formas de participación social que hasta principios del siglo XXI han ido ocupando el campo libre, a consecuencia en parte del repliegue de los movimientos sociales clásicos. De otro, por su capacidad para transmitir mensajes, para actuar como conciencia sensibilizadora de la sociedad ante las desigualdades de nuestro tiempo. Por último, por su capacidad expansiva, asentada en la habilidad para generar nuevas acciones y programas como respuesta a necesidades sociales cambiantes.

Todo lo anterior ha posibilitado un relativo incremento progresivo del peso cuantitativo y cualitativo de las organizaciones voluntarias en el marco de las políticas sociales y el creciente interés por esta figura desde diferentes instancias, primero de la esfera de lo público¹⁷, más tarde de instituciones de la esfera del ámbito mercantil y financiero, los medios de comunicación de masas... El mayor interés social ha posibilitado un crecimiento exponencial de las entidades de voluntariado, una creciente profesionalización y con ello la tecnificación de su acción, así como la orientación de la mirada de las mismas hacia determinados propósitos y discursos organizativos que antes estaban sólo en la esfera estrictamente productiva. Hablamos de cuestiones como: expansión estratégica, calidad total, eficiencia organizativa...

La degradación se asienta en cierto modo en la propia gestión de la expansión (entendida siempre en términos relativos). Viene marcada por diferentes dinámicas: De un lado, las a priori necesarias mejoras de las entidades voluntarias en el ámbito organizativo y técnico no siempre se han hecho teniendo en cuenta la naturaleza participativa y cívica consustancial a este tipo de entidades. A menudo, aunque no siempre, las entidades voluntarias han incorporado, y empoderado, a cuadros

¹⁷ En la década de los 90 se produce un proceso de regulación y legislación de la acción voluntaria mediante diferentes leyes, tanto en el ámbito estatal, como en el autonómico.

profesionales que carecían una cultura de lo cívico-comunitario. Esta cuestión ha contribuido en muchos casos un doble desplazamiento: Por un lado, las energías necesarias para un adecuado *management solidario* han relegado de la agenda a los dinamismos de proximidad y las relaciones cotidianas con el tejido no formal, con lo comunitario en sentido amplio. De otro, la incorporación de nuevas formas organizativas, nuevos lenguajes... han mermado la directa participación de los voluntarios de base en el gobierno de las organizaciones, dejando gran parte del poder decisorio en *staff* de naturaleza más tecno-política, que estrictamente cívica y solidaria.

Una segunda dinámica fragilizadora se visibiliza en el incremento de la dependencia externa, de modo especial de la dependencia de recursos económicos para el sostenimiento de actuaciones crecientemente tecnificadas. Esta debilidad ha sido más que estudiada desde el ámbito sostenibilidad de la acción voluntaria, sin embargo nos interesaremos aquí por otra falla tan relevante al menos como la anterior, los efectos sobre el modelo de intervención social de las entidades. La creciente vinculación de los programas de acción a *lógicas de convocatoria de subvención* ha obligado a las entidades a adaptarse, cada vez más, a las necesidades, demandas y, sobre todo, a los modelos de actuación marcados por los financiadores (administraciones en un primer momento y entidades de la esfera de los ámbitos lucrativo y financiero más adelante), perdiendo peso la estricta orientación a las necesidades percibidas en procesos de abajo-arriba y el abordaje desde convicciones de intervención propia. Finalmente esto ha afectado a uno de los pilares sobre los que se sostiene la legitimidad de las organizaciones voluntarias, los modos y estilos de relación con las personas a los que dirigen su actuación (González Portillo, 2012).

La tercera dinámica degradante es lo que Sogge (1998) ha llamado *compasión calculada*. Una parte del movimiento voluntario ha terminado siendo refugio de oportunistas que, *disfrazados con piel de cordero*, han tratado de sacar partido, para intereses propios, de la imagen de ausencia de lucro de estas organizaciones. A esta dinámica no han estado ausentes algunas corporaciones de mercado y de entidades financieras que han hecho uso de la imagen solidaria del voluntariado como activo en sus oportunidades de negocio, o han visto en el mismo un buen icono para una mejora de su imagen corporativa que no obligase a responsabilizarse corporativamente. Aunque parece a todas luces injusto clasificar a todo el *movimiento voluntario* de esto, ya que tal dinámica afecta a una parte relativamente menor de estas organizaciones, estos hechos han afectado la imagen general de las entidades de voluntariado.

2.2. Individualización, institucionalización y participación social

Poniendo en contraste exaltaciones y degradaciones podríamos decir que el voluntariado social postmoderno es resultado, como nos plantea Angel Zurdo, *de la confrontación entre la articulación comunitaria y el proceso de individualización* (Zurdo, 2011: 101) propio del modelo de sociedad hegemónica. Esta es sin duda una de las líneas de tensión dialéctica sobre las que transita el fenómeno y aquí aparecen las paradojas más significativas. A pesar de que las organizaciones de voluntariado han reivindicado históricamente su lógica comunitaria, con frecuencia sus praxis se han visto imbuidas por patrones individualizadores (Jaraíz, 2009), tanto en el ámbito interno (formas de organización, relación y gestión), como en el externo (primacía de respuesta y modelos de intervención centrados en la acción específica sobre el sujeto). Hay que aclarar que la tendencia individualizadora es tratada aquí en el sentido planteado por Beck y Gersheim (2003), no tiene porque ser sinónimo de individualismo en sentido estricto, la individualización se plantea aquí como *un concepto que describe una transformación estructural, sociológica, de las instituciones sociales –cada vez más orientadas hacia el individuo– y la relación del individuo con la sociedad* (Beck, 2003: 339)¹⁸.

El voluntariado es pues expresión y praxis del modelo de participación que ha institucionalizado la sociedad postmoderna. Ni es un sucedáneo de presencia social, ni la *pedra angular* sobre la que gira la sociedad civil, es simplemente una manifestación, hegemónica para el tiempo actual, del tipo de presencia legitimada por los principales actores productores de discurso y de estructura. Esta manifestación se despliega para Angel Zurdo (2011 bis) entre dos vectores: de un lado el vector integración social – contestación social, de otro el vector autonomía – cooptación. Este amplio terreno de juego vuelve a poner sobre el tapete la complejidad y ambigüedad del fenómeno. Es posible encontrar praxis voluntarias contrapuestas ante un mismo problema o fenómeno social, soluciones de corte más reivindicativo, más de inserción o más asistencial. Del mismo modo es fácil encontrar estructuras de acción voluntaria con diversa vinculación: pseudoestatales, cívico-religiosas, relacionadas con grupos de afectados, movimientos vinculados al territorio (barrios y pueblos), incluso relacionadas con entidades promovidas desde la esfera del mercado...

¹⁸ Citado en Zurdo, 2011: 102.

La diversidad es tal que no resulta fácil buscar anclajes comunes que permitan entender al voluntariado como fenómeno en sí, menos aún como hecho social. Tres son las características que más recurrentes en este sentido: la voluntad para implicarse en la resolución de problemas y satisfacción de necesidades que afectan a otros/as, la preeminencia de una cultura de la gratuidad, la expresión del compromiso en acciones de naturaleza directa.

Sin embargo, a pesar del potencial de posibilidades que encierra un terreno tan diverso a priori, el mundo voluntario ha priorizado de modo tan intenso su compromiso con la actuación, con el activismo visible ante lo concreto, que apenas ha dejado tiempos y espacios para enfrentarse a uno de sus retos nucleares: revertir la naturaleza segmentadora sobre la que ha ido surgiendo en la inercia social del tiempo presente, para mirarse en su vocación regeneradora de lazos, constructora de modos y formas re-lacionantes, en coherencia con el discurso sobre el que se asienta la identidad de una buena parte de las organizaciones voluntarias.

2.3. *Communitas sin polis*

El voluntariado como praxis participativa ha emergido en cierto modo como propuesta diferente respecto al proyecto político en sentido amplio, como forma de presencia pública *samaritana* alternativa al hastío de la militancia clásica que, en sus diferentes formatos, parecía más preocupada por la *polis* en abstracto que por el sujeto concreto. Nace, seguramente sin conciencia de ello, como alternativa participativa pensada en clave de solidaridad fraterna, ante problemas concretos, que afectan a personas con rostro reconocible, en espacios próximos y tiempos inmediatos. Desde esta opción por lo próximo adopta la comunidad como interface idóneo, como espacio de conexión entre los sujetos y la gran sociedad.

Sin embargo, con ya se ha dicho, el desarrollo de esa dimensión comunitaria va a ser frágil en la praxis. A ello contribuye, y no poco, su posición esquivada respecto a la asunción de la dimensión política que representa la acción voluntaria. No son pocos los/as voluntarios/as que ven en su acción una forma de participación distinta, cuando no alternativa, a otras formas de presencia *más políticas*. Hace unos meses, en un congreso de voluntarios, un ponente abundó en esta idea de la dimensión política del voluntariado, afirmaba el conferenciante que la acción del voluntariado era, por conciencia explícita o por omisión, de naturaleza política. Esta posición provocó la reacción de una parte del auditorio, voluntarios/as

de diferentes organizaciones que rechazaban la identidad política de su acción. El asunto reapareció con viveza en plenario de preguntas y reflexiones posteriores a la mesa redonda y continuó después, de manera más viva e informal, en un amplio corro en el café. Un buen grupo de voluntarios/as manifestaban sentirse incómodos y entendían que las cuestiones políticas debían quedar al margen de la acción voluntaria. La primera capa del debate tenía que ver con la asociación política-partidos, ahí la confluencia del pleno fue fácil, el voluntariado no es, o al menos no debe ser, una forma de acción partidista. La segunda capa del debate, más densa, tenía que ver con la dimensión política inherente a toda acción social (la del voluntariado en este caso) ¿Puede haber participación que no sea política? ¿No supone esta concepción de participación *no política* un tipo de presencia política concreta? Eran preguntas sobre las que el debate transcurría con viveza.

La mayoría de participantes de aquel debate informal reconocía que el abordaje de la dimensión política de los problemas con los que trataban no suele ser un asunto de primer orden en sus organizaciones voluntarias, y cuando lo es, no está en la agenda cotidiana de los voluntarios *de a pie*, sino que queda relegado a los órganos de poder. Esta intuición, generada en el contexto de un debate con miembros de organizaciones voluntarias queda corroborada, en diferentes trabajos, tanto de ámbito local (Vidal *et al.*, 2007), como internacional (Eliasoph, 2003). El voluntariado se convierte así en una forma de participación social que, por la usencia de la dimensión política, no implica *movimiento social*, a pesar de que, formalmente el recurso a la transformación social está más que presente en su discurso.

El distanciamiento respecto a la asunción de la dimensión política de la acción voluntaria es, a mi personal juicio, un factor que influye de modo intenso en el decantamiento del voluntariado más por el proceso de individualización, que por la vía de la articulación comunitaria. ¿Puede abordarse la dimensión comunitaria sin un proyecto de comunidad? ¿Se puede hablar de acción transformadora en la comunidad (en el barrio por ejemplo), sin debatir el proyecto de barrio, el papel de los colegios, los centros de salud, las parroquias...? ¿Es o no es el proyecto de comunidad un proyecto político?

Trataré de argumentar más adelante que esta dinámica, hegemónica pero no generalizable, puede ser reversible. Si bien para ello se hace necesaria un cambio de posición de nuestro actor, este reposicionamiento requiere que una nueva mirada de la acción voluntaria, más que como alternativa de acción social que renuncia a tomar parte de los dinamismos políticos

en sentido amplio, como actor con capacidad de reconstruir una dialógica política más útil para la comunidad y sus gentes.

3. Los límites del modelo protección social y consecuencias sobre la acción voluntaria

En realidad los retos de la acción voluntaria del siglo XXI se encuadran, inevitablemente, en el contexto de una sociedad que ha agotado su modelo de cohesión y bienestar social y, por tanto, necesita reinventar, activar nuevas vías y formas, provocar eso que Paulo Freire llamó *inéditos viables*. No es tanto el voluntariado, como la sociedad es su conjunto la que necesita de una profunda regeneración. En todo esto el voluntariado es participe, por acción o por omisión, de algunos los factores que han incidido en el agotamiento y han de serle supuestas también capacidades provocadoras, energías para la renovación que podrán o no ser puestas en juego.

3.1. Dialógicas en torno a la igualdad

Sin embargo este modelo agotado sigue siendo, paradójicamente, el instalado aún en nuestra retina. El sociólogo François Dubet (2012) se detiene sobre este asunto y nos invita a repensar el concepto de justicia social como premisa para revisar el conjunto de relaciones que dan forma a la acción social de nuestro tiempo (en sentido amplio). Para nuestro autor las políticas sociales han adoptado como *icono* legitimador el ideal de la igualdad. Las instituciones de la esfera de lo público de interés común (las administraciones) y una gran mayoría de las entidades de la esfera de lo privado de interés colectivo (las entidades de voluntariado), han ordenado sus recursos en esta dirección. Si bien la praxis para la misma se han movido, según la coyuntura, en la dialógica entre dos concepciones.

La primera de ellas, a la que denomina *igualdad de plazas o de posiciones*, busca, a grandes trazos, una cierta redistribución de la riqueza que permita la garantía a todo ciudadano de un piso aceptable de condiciones de vida, protección económica, salud, educación... Redistribución y universalismo serían las herramientas para posibilitar un grado aceptable de *paz social*, que habría de ser el resultado de la reducción de las distancia entre estratos sociales, dejando como fruto una sociedad más cohesionada en

lo económico. Sin embargo para Dubet, a pesar de este relevante logro, las praxis de este modelo se han quedado también a gran distancia de los principios y valores que lo inspiraban (*op cit*, 51). Esto es así porque en las últimas décadas se ha producido la mutación de una *lucha de clases* a una *lucha de plazas* de naturaleza corporativa. La *igualdad de lugares* ha terminado siendo más segura para los que ocupan posiciones centrales en la sociedad, actores con capacidad para concentrar las relaciones densas y centrales del entramado, capital social en definitiva; que para los que viven en las puertas de la misma. Así el dinamismo redistributivo ha sido progresivamente condicionado por el juego corporativo, del mismo modo que el beneficio de los bienes sociales de lógica universal ha sido finalmente desigual, cuestión que ha generado no pocas rigideces y clientelismos de distinta naturaleza.

La segunda concepción se preocuparía más por la *igualdad de oportunidades*. Esta concentrará la acción política en el favorecimiento de una competencia lo más igualitaria posible que permita que cada sujeto pueda obtener logros acorde a sus méritos y esfuerzo. Aquí, formalmente, lo que se pone en juego son los individuos por encima las instituciones, la cohesión social vendrá dada por la facilidad para generar movilidad social asociada a las capacidades y esfuerzos. Por encima de los enfoques universalistas se otorga primacía a las políticas dirigidas, centradas sobre colectivos específicos afectados por riesgos sociales concretos. En el modelo de intervención social característico de estas políticas se definen en primer lugar riesgos a afrontar y oportunidades identificadas que los sujetos pueden aprovechar, actuando las intervenciones como una especie de trueque entre apoyo social y desarrollo de la responsabilidad y el compromiso del beneficiario.

La paradoja de este enfoque se hace presente en la propia gestión de las oportunidades, al ser estas reducidas en la práctica se impone una cierta *moral del deportista* irremediabilmente orientada a la producción de vencedores y vencidos (Lamont, 2002). Los primeros pasan al territorio de la movilidad ascendente, los segundos quedan sin embargo más desempoderados aún. Incluso, como demuestra Wilson¹⁹, en sociedades muy abiertas a la movilidad social, el índice elevado de éxitos individuales no suelen transformarse en promoción colectiva, ocurre más bien lo contrario, la dinámica frecuente es que los sujetos vencedores salgan de su espacio de cotidianidad (su casa, su barrio, sus relaciones...) provocando con ello una mayor vulnerabilidad de estos espacios al serles

19 Citado en Dubet, 2012:91.

sustraído su mejor capital. El resultado final es la intensificación de la fragmentación social.

Como señala Dubet, *la pareja formada por los explotadores y los explotados se ve progresivamente sustituida por la pareja de los vencedores y de los vencidos (op cit, 82)*. Las agencias que participan de la ejecución de estas políticas terminan, desde la lógica de la gestión de las oportunidades para los sujetos, estableciendo un cierto grado de control social que irá asociado también a una concepción de culpabilidad en la respuesta o no a la expectativa planteada.

El grado de éxito podrá determinar incluso a quienes se ayuda y a quienes no. O a quienes ayudan las agencias públicas, a quienes las privadas y a quienes las del mundo del voluntariado. Este proceso determina una diferenciación en la concepción de solidaridad, una especie de *solidaridad de escala*. Mientras que en la solidaridad asociada al *modelo de igualdad* de posiciones no existen condiciones a priori por estar referida al estatus. La solidaridad característica del *modelo de igualdad de oportunidades* se personaliza, por lo que se puede decidir con quien se es o no solidario, con quienes se práctica un tipo u otro de solidaridad.

Aunque el modelo de *igualdad de oportunidades* se sostiene sobre el discurso del fomento de la autonomía, como criterio superador de la mera asistencia social, el logro de tal autonomía está condicionado por el contexto económico y de modo especial por la capacidad integradora del mercado de trabajo convencional. Por ello, cuando esta capacidad del mercado es limitada o nula, como ahora, las instituciones dedicadas a lo social se ven abocadas, bien a reproducir las lógicas asistenciales discursivamente renegadas, o a derivar este tipo de intervenciones a otras instancias situadas fuera o más abajo en su *escala de solidaridad*²⁰.

Desde mediados del pasado siglo las políticas sociales, como grandes contenedoras-condicionadoras de la acción voluntaria, se han desarrollado en la tensión entre las dos lógicas descritas aquí de modo muy somero. Dependiendo de factores como la cultura de lo colectivo de cada país, de las coyunturas económicas y de los juegos políticos, se han ido configurando modelos inspirados en la primacía de una u otra concepción de igualdad. En el caso de nuestro país, como en otros del contexto mediterráneo (Moreno y Sarasa, 1995), el diseño ha tenido un carácter marcadamente *híbrido*. De modo que, hasta el inicio de la crisis,

²⁰ Por ejemplo, de los Servicios Sociales Comunitarios, como esfera de lo público, a las entidades de voluntariado de los barrios.

podíamos encontrar enfoques de lógica universalista como ocurría, por poner un ejemplo visible, con las políticas sanitarias. Mientras que otras necesidades como las relacionadas con la atención a las necesidades asociadas a la autonomía de la familia o la protección económica han seguido lógicas más selectivas.

3.2. Entre la colaboración, la complementariedad y la sustitución

¿Qué papel tienen las organizaciones de voluntariado en todo esto? Este enfoque característico del modelo español ha asignado a las organizaciones de voluntariado una doble funcionalidad (en el marco de desarrollo de las políticas sociales).

De un lado, donde y cuando han primado lógicas universalistas, se han ido implantando formas de intervención planificadas desde las administraciones públicas (estatal, autonómica y local) y gestionadas con criterio mixto, en combinaciones de *proporcionalidades variables* según los casos²¹. En esta dinámica, el espacio dejado a las organizaciones voluntarias, como a otras entidades que podemos encuadrar dentro del llamado *tercer sector*, ha sido el de colaboradoras en el marco de protección trazado por las administraciones.

En los espacios en los que ha primado una lógica selectiva la posición de las entidades de voluntariado ha sido más polivalente, moviéndose en el continuo colaboración – complementariedad – sustitución, dependiendo principalmente de la voluntad expansión o de contracción del compromiso público para con los diferentes colectivos y problemas a los que se dirigían las políticas y programas de intervención social. Podemos encontrar ejemplos de colaboración en la participación de una

21 Por poner un ejemplo, en el caso de las políticas sanitarias, o en las educativas, ha existido un claro predominio de la gestión pública, a pesar de la existencia en el sector de entidades no públicas con capacidad de concertación. Sin embargo en las políticas de atención a la dependencia, última iniciativa política de lógica universalista antes del estallido de la crisis, se desarrolla en la práctica un modelo de garantía pública con un papel más que relevante del tercer sector (dentro del que pueden ser encuadradas las organizaciones de voluntariado en su mayoría). De hecho, la propia ley dedica una parte de la misma al reconocimiento y regulación del papel del tercer sector en el nuevo sistema. En la práctica, la mayor proporción de recursos para el desarrollo de esta ley (residencias asistidas, centros de día, servicios de atención domiciliaria o teleasistencia) no son gestión pública.

entidad social en la gestión de un Taller Profesional²² para mujeres paradas de larga duración. De complementariedad en un proyecto de *centro de noche*²³ para *personas sin hogar* que gestiona una organización voluntaria y está a su vez integrado en la red local de recursos para personas sin hogar de la ciudad. De sustitución²⁴, en la labor de apoyo económico en casos de emergencia social que lleva a cabo una parroquia ante la falta de respuesta, por desborde, de los servicios sociales públicos.

El proceso relacional Estado-organizaciones de voluntariado, en el contexto de crisis actual, se ha venido caracterizando, en primer lugar, por el debilitamiento de los dinamismos de colaboración, más universalistas en el modelo de intervención y también más sólidos en lo relativo a las formas de financiación y sostenimiento de la intervención. Esto viene dado como consecuencia de la política de ultra-austeridad que ha hecho que, en aquellos servicios de lógica más universalista en los que administración y entidades sociales habían desarrollado espacios de colaboración, ajustados frecuentemente mediante fórmulas como el *concierto de servicios*, se han modificado las reglas de juego primando, más aún de lo que ya estaban, criterios de estricto ahorro económico, sobre criterios de calidad en el servicio. Esto ha ido unido además a una dinámica de permanente incumplimiento de los compromisos de pago por parte de las administraciones. El escenario descrito de reducción de costes, retraso en los pagos y, sobre todo, la pérdida de peso en los criterios de calidad en el servicio, está provocando una retirada progresiva de los espacios de

22 Este Taller Profesional es un recurso de responsabilidad pública contemplado en el marco de las políticas activas de empleo, la regulación del mismo, su inspección y control y la financiación corresponden a la administración pública, que selecciona a los beneficiarios/as y establece los estándares de calidad que han de serles ofrecidos. Aquí la entidad social es una colaboradora que recibe la financiación precisa para gestión del recurso.

23 Dentro del desarrollo competencial de los Servicios Sociales Básicos (también llamados de Atención Primaria, Comunitarios, etc. según cada normativa autonómica), las administraciones locales tienen competencia en materia de personas sin hogar, a menudo en los grandes municipios estas competencias se ha hecho efectiva mediante la creación de redes de recursos con entidades del tercer sector, encargándose la administración de la coordinación y la financiación de los servicios (normalmente parcial).

24 A atención a emergencias sociales es también competencia de los Servicios Sociales de Atención Primaria implantados en las administraciones locales. Sin embargo con frecuencia, estos servicios no disponen de recursos económicos para la atención creciente de demandas de este tipo, ejerciendo a menudo de meros derivadores de usuarios a entidades de voluntariado (Cáritas Parroquiales, Bancos de Alimentos...).

colaboración de las entidades de lógica social (tercer sector, voluntariado, economía social...), incapaces de competir en costos y sobre todo en liquidez. El espacio abandonado está siendo ocupado por entidades de mercado en sentido estricto.

En lo que hemos llamado espacios de *complementariedad* está ocurriendo algo similar. La principal herramienta para el impulso de estos espacios venían siendo las diferentes convocatorias de ayudas públicas. Mediante estas convocatorias diferentes administraciones habilitaban programas de subvenciones, normalmente anuales, para apoyar proyectos y actuaciones que complementaban la actuación de la administración pública. Con frecuencia estas convocatorias se dirigían específicamente a entidades estrictamente sociales y de voluntariado. Este mecanismo de apoyo económico al sector social no era tan sólido como el de concierto, al ser ayudas periódicas en la que no existe compromiso de continuidad futura. Solían dirigirse a programas de carácter no universal. Sin embargo cubrían buena parte de las iniciativas de lucha contra la exclusión de grupos y colectivos que quedaban fuera de los circuitos universalizados, por lo que cumplían una función cualitativamente esencial. La reducción y, en muchos casos, desaparición de estos mecanismos de apoyo público ha posibilitado también un debilitamiento de las capacidades de complementariedad entre lo público y el mundo del voluntariado.

Es en los *espacios de sustitución* en los que se ha producido un destacable auge del voluntariado social. Este relanzamiento surge en cierto modo como reacción cívica ante el intenso proceso de empobrecimiento y como compensación ante la reducción en las respuestas promovidas, directamente o en alianza, desde las administraciones públicas.

3.3. La reversión revertida

La dinámica descrita ofrece distintas lecturas. Algunos ponen el acento sobre la capacidad de la sociedad, su energía cívica expresada en el nuevo auge de formas de voluntariado generadas de modo ágil, flexible y creativo para dar respuestas inmediatas. Otros enfatizan sobre el debilitamiento de la responsabilidad pública. Sea de un modo o de otro, el contexto actual está generando una mutación radical en el mundo del voluntariado. El auge, perceptible en algunos espacios de acción voluntaria, como el de la solidaridad alimentaria de naturaleza más asistencial, es claro. Y conste que esta idea de lo asistencial no es planteada aquí en tono peyorativo alguno, lo que las entidades voluntarias están haciendo es actuar donde

hoy es tan imprescindible como inexistente la responsabilidad de la esfera pública. Decíamos, este auge de las soluciones de *voluntariado express*, contrasta con la descomposición de gran parte del tejido organizaciones de voluntariado que, a la sombra de las dinámicas de colaboración-complementariedad con lo público antes descritas, había ido armándose en las dos décadas anteriores.

Algunas de estas entidades han sido capaces de mantener su capacidad de acción produciendo una triple reconversión. De una lado, generando una oferta de servicios más ajustados a las nuevas limitaciones financieras y al contexto de emergencia social. Así, por ilustrar, entidades que operaban en barrios desfavorecidos trabajando procesos de acompañamiento social a menores con diversas actuaciones (apoyo escolar, apoyo familiar, prevención del absentismo, trabajo de calle...), han replanteado su acción y se han tenido que concentrar, por ejemplo, en la gestión de un servicio de ayuda alimentaria a menores. Conscientes de que la principal necesidad de los niños/as del barrio estaba, en este momento, en que algunos de ellos hacían apenas una o dos comidas al día. En coherencia con lo anterior, se han ido modificando las relaciones voluntarios/as-profesionales en estas organizaciones, reduciéndose con frecuencia los cuadros técnicos por motivo de la escasez de financiación y de la necesidad, para la nueva oferta de servicios, de trabajo menos cualificado en lo estrictamente social y por tanto más susceptible de ser ocupado por voluntarios/as. En tercer lugar, estas entidades han tenido capacidad de sustituir la colaboración con la administración por colaboración con entidades privadas, un dirigente de una entidad de barrio lo explica así: *lo que antes hacía la Junta, ahora lo hace La Caixa*. Sobran palabras.

Lo planteado hasta aquí pone de manifiesto varias cuestiones. Se está produciendo una mutación relevante y vertiginosa en el ámbito de las organizaciones de voluntariado que se hace visible en el fortalecimiento de su papel como sustituto de la esfera pública, al mismo tiempo se debilitan su presencia en las esferas de colaboración y complementariedad. Mientras, estas esferas están siendo ocupadas por las organizaciones de mercado en un doble sentido: copan espacios de colaboración que antes tenían organizaciones de lógica social y, al mismo tiempo, sustituyen parcialmente a las administraciones públicas como financiadoras de acción voluntaria.

Todo esta dinámica aporta una nueva paradoja, tal vez la más intensa para el tiempo presente. Al mismo tiempo que el fenómeno del voluntariado

reedita su centralidad social y mediática, se reduce su ya mermada centralidad como actor con capacidad política para incidir en las lógicas de igualdad en las que se enmarca su identidad.

Este hecho aporta lecturas diferentes. Algunas voces tratan de poner en valor la importancia de regresar al dinamismo del pasado, al proceso de décadas anteriores a la crisis en las que la expansión se iba produciendo en espacios de colaboración con lo público de vocación universal. Otras abogan por una adaptación a la coyuntura, entendiendo que la misma acabará siendo estructural en gran parte y, por tanto hay que adaptarse a los tiempos. Por último, una buena parte del sector entiende que el nuevo camino no debe ser, ni el coyuntural, ni el retorno al pasado, aquí, el momento de crisis es visto como oportunidad para hacer una revisión crítica que permita aprender de errores como la excesiva dependencia de otros actores (especialmente de la esfera pública), la pérdida de conexión con lo cívico... Será desde esta tercera posición desde la que nos aproximaremos al último apartado de este análisis.

4. De la colaboración a la participación. Un trecho pendiente, necesario y posible

4.1. La participación como guía para desaprender

En realidad la catarsis antes descrita tiene sus orígenes antes de la propia crisis; además, afecta en primer lugar al modelo de justicia social y lógicamente con él, al conjunto de actores inmersos en las praxis que le dan contenido, de modo concreto aquí a las entidades cívico-voluntarias dedicadas a la intervención social. Como tendencia general, y salvo excepciones (que *haberlas haylas*), las entidades voluntarias han priorizado la consolidación de su papel de colaboradoras con el actor público sobre el de partícipes con la sociedad civil. La quiebra de tal capacidad de colaboración ha dejado a un buen número de entidades sin su *guión táctico*.

Ante esta situación el discurso de la participación resurge con nuevo bríos en una parte del sector voluntario. Aunque en realidad no es un discurso nuevo, la participación siempre fue un elemento presente en las organizaciones, se debatió, se incorporaron criterios de participación a las planificaciones... Sin embargo la participación se presenta en este

momento en un nuevo formato, más ambicioso, más estratégico si se quiere. Buena parte de los espacios de encuentro de las entidades, los seminarios, cursos, espacios formativos, etc. se orientan a mirar la participación desde distintas posiciones (en la relación con los afectados, en la mejora de la organización, en el diálogo con otras entidades, de los voluntarios/as hacia dentro, en las relaciones con el territorio...). Algunos actores clave del mundo voluntario (dirigentes, expertos reconocidos por las entidades...) hablan de contemplar la participación como herramienta para reconstruir el sector voluntario. En realidad la participación está siendo en el momento actual un concepto enormemente recursivo en los dinamismos regeneradores de, al menos, una parte importante del mundo del voluntariado.

En el trasfondo de este hecho subyace una idea. Las entidades de voluntariado, si quieren asumir un papel que vaya más allá de la mera sustitución de la ausencia del Estado en los espacios de igualdad (o de desigualdad, según se mire), han de asumir más el rol de partícipes en la construcción de un nuevo modelo relacional, que en la colaboración con lo existente. Este es el gran reto, pasar de colaboradores a co-partícipes de algo que no se sabe muy bien que debe ser en el futuro.

Un interrogante surge en los cómo, ¿cómo formar parte de lo nuevo a crear? En uno de estos encuentros de reflexión sobre la participación en las ONGs una voluntaria aportaba su visión, decía, tenemos que desaprender mucho de lo que hemos hecho hasta hoy. Discursivamente la participación es vista como una especie de guía con potencial suficiente para provocar la revisión de los dinamismos de conjunto de las organizaciones de voluntariado. Sin embargo la debilidad de una cultura participativa profunda, algo paradójico en el sector, genera inseguridades.

En el mismo debate aparece la idea de otra voluntaria, aporta un matiz que tiene que ver con la esencia a no perder (no son palabras literales pero se aproximan a su discurso):... *nosotros no somos un partido político, tampoco el 15 M, aunque haya aquí gente que está en política o en el 15 M. Nuestra asociación trabaja con niños del barrio, hacemos apoyo escolar, no se trata de dejar lo que hacemos para dedicarnos a otra cosa, a la participación política, se trata de pensar lo que hacemos de otra manera. No es tanto cambiar lo que hacemos, sino relacionar lo que hacemos con lo que está pasando hoy.* En el fondo, este discurso, de una voluntaria de barrio, aporta una idea esencial para la renovación de los modos de intervención, organización y relación de las entidades del voluntariado, se trata de pensar todo lo que se hace en clave de generación de partícipes, este es el objetivo de la participación: Antes partícipes de la vida completa

de la organización con la que me comprometo, que voluntarios Antes partícipes de la vida social que generan los colectivos y redes de nuestro territorio, que mero recurso. Antes partícipes con capacidad de co-generar respuestas dignas a los problemas que me afectan, que meros asistidos.

4.2. Tres coordenadas para la renovación en clave de generación de partícipes

Pero, ¿Cómo? Después de lo dicho, la pregunta sigue aún viva, obligada en parte por el necesario carácter pragmático de las gentes dedicadas al voluntariado. ¿Hacia dónde virar el rumbo de la nave? ¿Qué nuevos caladeros dan sentido a este *oficio*? Nadie tiene un mapa del tesoro, pero el hecho de vivir, observar y pensar, pensar mucho sobre lo vivido y sobre lo visto, ayuda si quiera a identificar alguna coordenada, a situar algún referente que permita, poco a poco, ir haciendo trecho. Aportamos para finalizar tres ideas, criterios si se quiere, que han estado presentes en distintos espacios compartidos de análisis y reflexión sobre la acción voluntaria, entiendo que, aunque sea por eso, por su permanente presencia, tiene relevancia como guía.

4.2.1. Proximidad y autonomía. Fortalecer la relación con los sujetos

La carencia ha sido el motor que ha activado la intervención social, esto a primera vista parece natural, nadie lo cuestiona aquí. Sin embargo con frecuencia estas intervenciones, entre las que hay que situar buena parte de la acción voluntaria, han partido de la carencia y se han ordenado íntegramente o principalmente sobre la misma, no han contemplado otro ámbito de relación que el carencial. En este tiempo de crisis esta lógica interventora que mira sólo lo carencia parece haberse intensificado, es también lógico. Nos dice García Roca que desde las carencias no hay nada que construir, por lo tanto, si uno de los retos de futuro es la construcción de nuevas formas y relaciones, la intervención social y la acción voluntaria habrá de explorar maneras de revertir esta orientación monodialógica sobre lo carencial. Las entidades de voluntariado tienen entre manos este reto, trascender el escenario de lo paliativo al que se ven abocadas, o tal vez, aproximarse al mismo con otras miradas.

El criterio lo formulaba un voluntario de una Cáritas Parroquial hace ya muchos años, decía: *tenemos que pensar nuestro trabajo sobre una idea, no hacer nada por el otro que pueda hacer por sí mismo*. En realidad este voluntario estaba planteando aplicar el criterio de autonomía como elemento para re-significar la relación de ayuda. De una *atención al otro*, habría que pasar a una *ayuda con el otro*. Sustituir los espacios para dispensar (ayuda económica, alimentos...), por *espacios para conversar*. Estar abiertos a posibles propuestas e iniciativas de los *ayudados*, a apoyar soluciones de autoayuda en las que el protagonismo se va transfiriendo. Incluir en nuestra agenda de trabajo el apoyo a posibles de redes primarias, grupos de afectados, vecinos... actuando de facilitadores de dinámismos de autoayuda. En el fondo este criterio invita a cambiar los acentos de la intervención, pensar la misma, no tanto desde las carencias con las que trabajamos y los recursos que damos; como desde las propias energías de la gente y la capacidad de utilizar la comunicación, la relación, como principal recurso generador.

4.2.2. Capitalización social y reticularización

Las organizaciones voluntarias son un instrumento generador de sociabilidad, esto es evidente, pero no siempre nos paramos a preguntarnos por el tipo de sociabilidad que producimos. Nos sabemos capital social, pero ¿qué tipo de capitalización aportamos a nuestro entorno? Putnam (1993) diferencia entre formas de capitalización cerradas (*Bonding*), orientadas a la relación entre iguales; y formas puente (*Brinding*), que buscan la interconexión entre diversos agentes, grupos y estratos de la sociedad. Ambas se dan complementariamente, pero el modo en que se convienen da lugar a diferentes dinámismos de capitalización, unos más corporativos, otros más trabados. El mismo autor nos dice que el capital social puede ser liberador o perverso, todo depende de como sea gestionado. Incluso es posible encontrar tejido social cuyas energías capitalizadoras busquen el beneficio de un colectivo a costa del perjuicio de otros²⁵. Woolcock (1998) retoma críticamente el planteamiento de Putnam aportando algunas ideas que pueden ser útiles para la acción voluntaria. Entiende que, en el plano ideal, el proceso de capitalización ha de orientarse por dos ideas complementarias: la de arraigo a un espacio, o sea intervenir para facilitar que los sujetos

25 Podemos encontrar, por poner un ejemplo, entidades vecinales que promuevan la integración de las personas inmigrantes, y otras que, bajo discursos como la inseguridad en el barrio promueven acciones para la expulsión de estas personas.

nos sintamos partícipes de algo (una comunidad, un lugar...); y la de autonomía entendida como la capacidad para construirse como sujeto genuino y para tejer redes libres ajustadas a nuestras motivaciones e intereses. Las ideas de arraigo y autonomía conectan también las dos dimensiones de la intervención, la primera es de naturaleza más local, la segunda más global.

Revisar las lógicas de capitalización obliga a combinar, a pensar al mismo tiempo la *defensa del sector*, del modo que se está haciendo desde algunas redes de nueva creación como la *Mesa del Tercer Sector*; y la generación de alianzas con otros actores de la esfera de lo cívico, de lo económico, de lo cultural que permitan ir explicitando el proyecto de sociedad por el que optamos. También conectar el trabajo de construcción de comunidad, de espacios para el arraigo, con la transformación de las estructuras supralocales que hagan posible una mayor autonomía. Estas orientaciones pueden ser de ayuda para re-encauzar las energías capitalizadoras en un rumbo transformador.

4.2.3. Una apuesta económica. El bien común

El tercer criterio toca de lleno el guion de la política social del futuro. Hasta la crisis, las políticas sociales, como gran contenedor de la intervención social y de la propia acción voluntaria, han sido diseñadas desde una cierta dualidad público-no público. Los servicios sociales en los diferentes ámbitos eran públicos si eran de la administración y de la iniciativa social si no lo eran (o del mercado, pero este es otro asunto). Pero en la praxis esto no era así, de una parte, la inmensa mayoría de servicios de la iniciativa no pública eran de interés claramente general. De otro, la iniciativa pública reconocía, normalmente a puerta cerrada, sus limitaciones para lograr una acción universalista, eficiente y de calidad, y la necesidad de generar alianzas. Por último, el Estado ha sido, hasta la fecha, el principal financiador de lo no público.

En realidad la dualidad formal público-no público no ha existido, al menos en el mundo de los servicios sociales. Se ha dado, si se quiere, una especie de continuo, estando en el medio, en las formas híbridas público-cívicas, lo más interesante de la relación. Este espacio híbrido encierra una interesante riqueza de futuro.

Nos dice Baumann que *la protección social del futuro, o será colectiva, o no será*. En este bienestar colectivo por construir aparece con fuerza la idea de la economía del bien común sobre la que nos ha aportado especial

luz la economista Eleanor Ostrom. Pensar la política social en clave de bien común obliga a deconstruir los principios de responsabilidad pública y de ayuda mutua (Zubero, *op cit.*) para reconstruir todo el entramado del sistema de protección con una nueva lógica que trascienda la dualidad e integra interés público e interés general. Las organizaciones de voluntariado tienen aquí un espacio de/para la innovación social importante en tres ámbitos concretos: El primero, en la generación de nuevos modelos de organización y gestión de sus propios servicios. El segundo, en el apoyo e impulso a iniciativas de terceros, espacios cooperativos, economía social y economía popular, iniciativas en las que poder habilitar espacio de inclusión socioeconómica de los sujetos afectados por la vulnerabilidad social. El tercero, en la reivindicación de nuevos modos de gestión participativa de los servicios sociales públicos, y lógicamente en la implicación para el funcionamiento de los mismos.

Autonomía, capitalización social de lógica resiliente y empoderadora e impulso de nuevos formatos de bien común, son criterios referenciales que pueden ayudar a una revisión de las formas de generar participación social en las organizaciones de voluntariado del siglo XXI. Formas que han de ayudar a un cambio en los modos organizativos, en los espacios de formación y gestión de saberes, y en las relaciones con los sujetos, la comunidad y la sociedad.

5. Bibliografía

- ARANGUREN, L. (1998) *Reinventar la solidaridad. Voluntariado y educación*. Madrid, PPC.
- BAUMAN, Z. (2005) *Confianza y temor en la ciudad. Vivir con extranjeros*. Barcelona. Arcadia.
- BECK, U. (2003) *La individualización. El individualismo institucionalizado y sus consecuencias sociales y políticas*. Barcelona. Paidós.
- COLECTIVO IOE (2002) *Análisis ideológico y motivacional del voluntariado español*. Madrid. Colectivo IOE.
- CORTINA, A. (2010) *Ética mínima. Introducción a la filosofía práctica*. Madrid. Tecnos.
- DUBET, F. (2012) *Repensar la justicia social. Contra el mito de la igualdad de oportunidades*. Buenos Aires. Siglo XXI.
- ELIASOPH, N. (1998) *Avoiding Politics: How Americans Produce Apathy in Everyday Life*. Cambridge. Cambridge University Press.

- GÓMEZ SERRANO, P.J. (2011): «Crisis socio-económica y voluntariado». En *Documentación Social*, 160, pp. 43-69.
- GONZÁLEZ PORTILLO, A. (2012): *Sujetos en la intervención social*. Sevilla. Tesis Doctoral.
- JARAÍZ ARROYO, G. (2009) «El tercer sector de acción social en la intervención comunitaria». En *Revista Española del Tercer Sector*, n. 12, pp. 101-128.
- LAMONT, M. (2002) *La dignité des travailleurs*. París. Les Belles Lettres.
- MORA ROSADO, S. (2010) «Tercer sector, participación y ciudadanía». En *Documentación Social*, 159, pp. 103-102.
- PUTNAM, R. (1993) «The prosperous community: Social capital and public life». En *American Prospect*, 13, pp. 35-42.
- SARASA, S. y MORENO, Luis (eds.) (1995) *El Estado del Bienestar en la Europa del Sur*. Madrid: CSIC.
- RENES AYALA, V. FUENTES REY, P. RUIZ BALLESTERO, E. y JARAÍZ ARROYO, G. (2007) «Realidad, pensamiento e intervención social». En *Documentación Social*. 145, pp. 11-36.
- SOGGE, D. (1998) *Compasión y cálculo. Un análisis crítico de la cooperación no gubernamental al desarrollo*. Barcelona, Icaria.
- VIDAL, F., MORA, R. y ZURDO, A. (2007) *Encuentro y alternativa. Situación y tendencias del voluntariado en la comunidad de Madrid*. Comunidad de Madrid.
- WOOLCOCK, M. (1998) «Social capital and economic development: Toward a theoretical synthesis and policy framework». En *Theory and Society*, 27, pp. 151-208.
- ZUBERO, I. (2012) «De los comunales a los commons: la pericia teórica de una práctica ancestral cargada de futuro». En *Documentación Social*, 165, pp. 15-47.
- ZURDO, A. (2011) «El voluntariado en la encrucijada: consideraciones sobre los límites de la participación social en un contexto de individualización, despolitización e instrumentalización creciente». En *Documentación Social*, 160, pp. 91-130.

Acción voluntaria y bienestar comunitario: una reflexión estratégica

Fernando Fantova Azcoaga

«Yo... he visto cosas que vosotros no creeríais: Atacar naves en llamas más allá de Orión. He visto rayos C brillar en la oscuridad cerca de la Puerta de Tannhäuser. Todos esos momentos se perderán... en el tiempo... como lágrimas en la lluvia. Es hora de morir».

Palabras del personaje Roy Batty en la película Blade Runner.

«Al pueblo de izquierdas, por decirlo a la francesa manera, el alma se le ha caído a los pies. Igual que al replicante Roy Batty en la película Blade Runner, el instinto le dice que su tiempo se acaba. La izquierda, tal como la hemos entendido hasta ahora, ha entrado en fase de liquidación. Se muere. La fantasía revolucionaria hace años que dejó de tener sentido en un mundo basado en la aceleración constante y la socialdemocracia ya no dispone de recursos para seguir ofertando más seguridad desde la cuna hasta la tumba. (”He visto cosas que vosotros no creeríais: he visto a millones de obreros chinos trabajando doce horas al día cerca de Shanghai por menos de una décima parte de vuestro salario; he visto a miles de brasileños ascender desde la pobreza al primer escalón de la clase media; he conocido a los mejores ingenieros en las puertas de Bombay; he visto lo que decía el viejo himno: ‘El mundo va a cambiar de base...’; es hora de retroceder”, podría exclamar Batty en su último estallido de lucidez.) La izquierda conseguidora se muere y las futuras luchas políticas serán protagonizadas por un difuso reformismo que intentará preservar aspectos básicos del Estado social a cambio de más años de trabajo, menos salario, menos visitas al ambulatorio, más tasas universitarias, menos funcionarios y mucho más riesgo personal, frente a un autoritarismo de nuevo tipo (llamarle extrema derecha no sería del todo exacto), que tendrá a su alcance la condensación sentimental de todos los malestares habidos y por haber. Vienen años muy confusos».

Enric Juliana (2010)

1. Resumen

Este artículo pretende contribuir a la reflexión teórica, al análisis estratégico y a la construcción de propuestas de futuro en el ámbito de la acción voluntaria en el momento y contexto en el que se escribe,

cuando, particularmente, en el entorno español (y también europeo) llevamos varios años de recesión económica, una situación que, a juicio de muchos analistas, debemos enmarcar en el contexto de un cambio de época en el que ya estábamos inmersas desde hace algunas décadas. En estos contextos de crisis encajados (o desencajados) entre sí, el mundo de la acción voluntaria se ve sometido a tensiones y se encuentra, se propone, en una verdadera encrucijada, atravesada por amenazas y oportunidades. Se concluye que la construcción de tejido comunitario dentro del proyecto de tornar más relacional nuestro modelo de bienestar (nuestro modelo social) puede constituir un eje principal para orientar el desarrollo de la acción voluntaria.

2. Introducción

Elaboro este texto en un momento en el que me estoy reincorporando al ejercicio de la acción voluntaria tras cuatro años de dedicación exclusiva al servicio público mediante la responsabilidad política en el Gobierno Vasco, donde, en calidad de viceconsejero de Asuntos Sociales, me correspondía la materia “voluntariado”, junto a (o dentro de) otras como servicios sociales, política familiar y comunitaria, gestión de la diversidad o cooperación al desarrollo. Su preparación y escritura han sido ocasión para revisar material escrito estos últimos años por personas, muchas de ellas amigas, con las que me siento, en ocasiones desde hace más de tres décadas, parte de una comunidad de práctica y aprendizaje, de una red de pensamiento y acción acerca de la intervención social, el desarrollo comunitario, la gerencia social o el sector voluntario. En el artículo intento recoger y completar los contenidos presentados y la retroalimentación recibida en una intervención al final del XV Congreso Estatal del Voluntariado, celebrado en Vitoria en noviembre de 2012.

Intentaremos presentar plausiblemente la acción voluntaria, al menos potencialmente, como (constitutiva de) una esfera fundamental en la tarea de la consecución y mejora del bienestar de las personas y el desarrollo de la sociedad y, por ello, entenderemos que, en un momento en el que los modelos de bienestar y, en definitiva, de sostenibilidad social están (seguramente como en muchas otras ocasiones) en cuestión, revisión y transformación, el mundo de la acción voluntaria se deberá ver interpelado y deberá poder decir una palabra (y realizar una contribución) significativa para el futuro de ese bienestar y desarrollo social que queremos (o decimos) defender y construir.

Intentaremos comprender la situación en la que nos encontramos. ¿Hablabamos de crisis? Por aquí casi no se habla de otra cosa en los últimos cinco o seis años. Basándonos en los análisis y valoraciones de algunos autores de referencia trataremos de ofrecer una interpretación de esa situación en la que nos encontramos que nos ayude a ubicar lo que nos pasa aquí en estos últimos años en relación con lo que pasa en otras partes del mundo y con lo que nos viene pasando en las últimas décadas. Nos preguntaremos sobre la naturaleza de esas situaciones y subrayaremos la importancia en esos contextos de las profundas transformaciones (vividas y en curso) en lo que tiene que ver con la coproducción y disfrute compartido de bienes relacionales y comunes en las redes familiares, convivenciales, vecinales, comunitarias y sociales en general.

Para decir y hacer algo significativo en y ante esta situación (que, como veremos impacta de forma significativa en el mundo y el ejercicio de la acción voluntaria), a nuestro entender, el voluntariado deberá «beber en su propio pozo» (tomando la expresión del militante y teólogo peruano Gustavo Gutiérrez) para incorporar a la raíz y la reconfiguración del modelo de bienestar las dinámicas y valores relacionales y comunitarios, los bienes comunes y compartidos, que lo definen. Intentaremos construir esta propuesta estratégica con fuerza, a la vez que, con fuerza, identificaremos la amenaza que, para el voluntariado, para las organizaciones voluntarias, para el sector voluntario y, en definitiva, para nuestras sociedades supone o podría suponer que la acción voluntaria se esté alejando o se pueda alejar de dicho proyecto genuino y civilizatorio y acepte un papel subsidiario e instrumental, contrario a las dinámicas y valores que le son propios.

Incluso nos atreveremos a decir que, en esas dinámicas y valores propios de la acción voluntaria, pueden encontrarse elementos críticos para la (entendemos que necesaria) reinención o reconfiguración del modelo de bienestar y desarrollo social de una sociedad como la nuestra. Elementos clave, quizá, para una salida posible y sostenible del atolladero, de los círculos viciosos y, en particular, del extendido y creciente sufrimiento social en los que nos encontramos, hoy y aquí. Intentaremos identificar el papel y el valor de la acción voluntaria y las organizaciones solidarias en la construcción, reconstrucción o incluso reinención del tejido relacional y comunitario y el significado de esos procesos para la construcción, reconstrucción o incluso reinención de nuestro modelo de bienestar en claves de fraternidad, activación, corresponsabilidad, autonomía, reciprocidad y empoderamiento.

El artículo se ofrece para el diálogo y el debate con los agentes implicados e interesados en el mundo de la acción voluntaria: las propias personas voluntarias; personas con responsabilidades técnicas, de gestión o gobierno en las organizaciones del tercer sector; personas decisoras en programas o políticas públicas sociales; estudiosas e investigadores... Se trata de un texto interpretativo y propositivo, en ocasiones quizá apasionado y militante. Intentará basarse en la evidencia disponible. Intentará dialogar con la comunidad científica, institucional, técnica, asociativa y ciudadana implicada e interesada en la acción voluntaria. E intentará plantear visiones y propuestas de utilidad para el hoy y el mañana de nuestro voluntariado, de nuestra intervención comunitaria, de nuestra política social.

3. La acción voluntaria y su papel en los modelos de bienestar

Debemos, en primer lugar, esclarecer qué nivel de relevancia, que grado de importancia proponemos para la acción voluntaria en nuestra sociedad, a la vez que intentamos definir o caracterizar el fenómeno. Al hacerlo, acertada o equivocadamente, nos pondremos en la estela de autores, de referentes que construyen la acción voluntaria como uno de los grandes tipos de acción humana, como una de las grandes maneras de posicionarnos las personas en los procesos sociales. Intentaremos hacerlo sin olvidar su complejidad y heterogeneidad ya que, tal como se ha señalado, «el voluntariado en la actualidad vive simultáneamente dos procesos diferentes que mueven su corazón: sístole y diástole. Un proceso de diversificación por el cual se diferencia, se fragmenta, se diversifica, se multiplica; y otro proceso de institucionalización por el cual se concentra, se unifica, converge» (Fresno y Tsolakis, 2011: 24).

Pues bien, desde el punto de vista que asumimos (más extensamente en Fantova, 2005: 11-18), en el mundo social, en la sociedad, habría cuatro grandes maneras (entendidas como tipos ideales) de obtener o proporcionar respuesta a las necesidades de las personas:

- El intercambio, que sería la denominación que reservaríamos para el tipo de acción y relación propio del mercado.
- El ejercicio de la obligación (por una parte) que se desprende de la existencia reconocida efectivamente de un derecho (por la otra), que sería el tipo de acción y relación propio del mundo de lo público-estatal

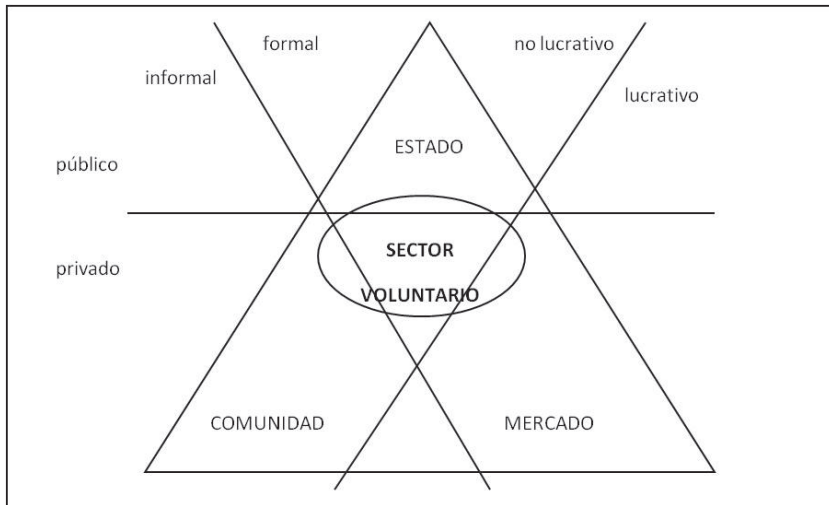
- Las acciones y relaciones de apoyo mutuo dentro de las redes familiares y comunitarias.
- La acción voluntaria.

Estamos, por tanto, proponiendo denominar acción voluntaria a un tipo de actuación o intervención humana y social que:

- Se diferencia del intercambio porque no es onerosa.
- Se diferencia de las relaciones de quienes representan a un Estado (o canalizan el ejercicio de sus compromisos) porque no surge de la obligación ante un derecho.
- Se diferencia de la vida familiar y comunitaria porque se formaliza en algún grado y, en todo caso, se ejerce con alguien con quien no nos unen (necesariamente o en principio) vínculos de sangre, amistad, vecindad... (vínculos familiares o comunitarios).

Así, según se recoge en una de las últimas monografías publicadas sobre la materia, «pueden señalarse tres rasgos esenciales presentes en la dimensión individual del voluntariado: libertad o voluntariedad, altruismo o beneficio a terceras personas y, por último, gratuidad o ausencia de remuneración (...) la persona beneficiaria de la acción de voluntariado (...) no debe tener un régimen de parentesco, afectividad o amistad respecto a la persona voluntaria» (García Campá, 2013: 28).

Empezamos, por tanto, a visualizar el mundo de la acción voluntaria como un ámbito heterogéneo y difuso pero suficientemente reconocible para las personas que acceden a él y que en él realizan sus itinerarios, itinerarios vitales que tienen claves y mecanismos específicos y diferenciados. Estaríamos hablando de un tipo o forma peculiar de pertenencia, de relación, de trabajo, de presentación... En positivo, puede servirnos de expresión, parcial pero significativa, de ese tipo de itinerario lo que encuentra entre las personas voluntarias un reciente estudio del Gobierno Vasco que habla de “la cobertura de motivaciones y expectativas iniciales, el haber encontrado más de lo que se esperaba, el sentimiento de recibir más de lo que se da, las relaciones que se establecen, la satisfacción con las tareas que se realizan, la visibilización de los logros, el reconocimiento por parte de la organización y el sentirse parte de ella” (Gobierno Vasco, 2012: 226).



Por otro lado, lógicamente, la acción voluntaria se realiza en (y construyendo) marcos o entramados organizacionales, en alguna medida estables, estructurados, articulados... Por ello hablamos de organizaciones voluntarias (o, lo que es lo mismo a nuestro entender: organizaciones no gubernamentales, organizaciones sin ánimo de lucro) y de sector voluntario (o, lo que es lo mismo a nuestro entender: tercer sector). Así, esas cuatro grandes formas o tipos de acción y relación definen los cuatro grandes sectores o tipos de organización que encontramos en nuestras sociedades. Con todo, somos conscientes de que:

- No siempre la acción voluntaria se realiza en o desde organizaciones voluntarias (cabe, sin duda, ejercer el voluntariado en o desde una empresa mercantil o el propio sector público).
- Una buena parte del trabajo que se realiza en o desde el sector voluntario es trabajo remunerado (es decir, no trabajo voluntario).

Sin embargo, no creemos equivocarnos mucho al vincular acción voluntaria, organizaciones no lucrativas y tercer sector. Entendiendo que las organizaciones no gubernamentales (y el llamado tercer sector que las agrupa) constituyen el lugar natural o privilegiado de o para la acción voluntaria. Y más aún, que la esencia definitoria, que la lógica característica, que la dinámica propia del voluntariado, de las organizaciones sin ánimo de lucro y del tercer sector no puede ser sino la misma. Esto se refleja bien, a nuestro entender, en el viejo gráfico tomado, con leves adaptaciones, de Victor Pestoff (Fantova, 2005: 15).

Mirando al gráfico, podríamos afirmar, efectivamente, que «el tercer sector aparece como aquella esfera social en la cual las lógicas tradicionales de coordinación de las relaciones sociales fundadas sobre el simbolismo de la donación encuentran una mediación –o, para decirlo con Lavige (1998), una hibridación– con las lógicas modernas de regulación de las transacciones fundadas sobre la economía monetaria. En esta perspectiva el tercer sector acaba por ser un sistema intermediario» (Stanzani, 2005: 205-206).

Ahora bien, a la hora de conceder (o reconocer, según se mire) este estatuto, esta relevancia a la acción voluntaria, a la hora de ponerla, por decirlo así, a la altura de la acción (de quienes actúan en representación) del Estado, del funcionamiento del mercado o del funcionamiento de las propias redes familiares y comunitarias, tenemos puntos de apoyo en la literatura, en la ciencia social, pero somos también conscientes de estar enunciando una idea que resultará extraña e incluso extravagante para muchas personas. Rafael Aliena se muestra muy consciente de ello cuando señala que para que el pueda ser considerado verdaderamente como sector y como sector relevante habrá de darse un «refuerzo de la visión sociopolítica del Tercer Sector, que desempeña tres funciones: provisión de bienestar, institución de lo social y acción política» (Aliena, 2012: 13). El debate sobre la relevancia del sector voluntario se debe alimentar también, lógicamente, de su estudio cuantitativo. No nos detendremos aquí, en todo caso, en dar noticia de la envergadura numérica del fenómeno del voluntariado o del tercer sector en nuestro entorno, tarea para la cual nos remitimos a la bibliografía (por ejemplo: Fundación Luis Vives, 2012; Franco y Guilló, 2011).

Somos conscientes, además, de que esta división cuatripartita que asumimos y proponemos es, sin duda, una simplificación. Richard Sennet, por ejemplo, relatando una experiencia personal, pone de manifiesto la dificultad de diferenciar tipos puros y lógicas claras en la acción humana:

«La reunión comunitaria de 1980 suscitó en mi (...) el deseo de devolver algo. Me había ido bien en la vida; me había convertido en un sólido burgués (...); lo que tenía yo para devolver era lo que mejor sabía hacer, ayudar a los niños en su aprendizaje de interpretación musical. Pero esa “devolución” provocaba gran ansiedad en ellos: ¿y si yo desaparecía porque estaba demasiado ocupado o ese día quería hacer otra cosa? Como devolver algo era mi elección, a sus ojos –y con razón– yo no era fiable, aún cuando hiciera todo lo posible por aparecer con regularidad.

Poco a poco fui sintiendo el peso de su ansiedad, la carga de cuestionamiento de mi fiabilidad; el deseo de devolver algo me estaba erosionando» (Sennet, 2012: 266).

Percibimos en el texto de Sennet cómo el concepto de «devolución», más propio de una lógica de intercambio mercantil, se cuela (por decirlo en forma coloquial pero quizá gráfica) en una experiencia de acción voluntaria. Un clásico de la sociología, como Marcel Mauss en su Ensayo sobre el don ya identificaba con penetración hasta qué punto el don (el regalo) genera en quien lo recibe un sentimiento de deuda, de obligación de devolución. Quizá las fronteras entre la «donación en reciprocidad» (Renes, 2012: 126) y el intercambio mercantil no sean tan nítidas como a veces las presentamos. Sea como fuere, seguimos entendiendo que el referido esquema tiene sentido a la hora de identificar las características propias, los valores añadidos específicos y, en definitiva, las reglas de juego o las claves de relación en las grandes esferas de la vida social.

A esas cuatro esferas, según hemos aprendido de autores como Donati, García Roca o Herrera, corresponderían diferentes tipos de bienes (más extensamente en Fantova, 2005: 27-31):

- Bienes públicos, que podrían ser reclamados como derecho ante el Estado.
- Bienes privados, que podrían ser comprados y vendidos en el mercado.
- Bienes relacionales primarios, coproducidos y disfrutados en las relaciones y redes familiares y comunitarias, en clave de confianza y reciprocidad.
- Bienes relacionales secundarios, producidos y utilizados en el mundo de la acción voluntaria.

Tras la lectura de aportaciones recientes de Herrera (Herrera, 2011: 228-229), que recoge el concepto de «bienes comunes» nos preguntamos si podríamos modificar este esquema, reservando el término «bienes relacionales» para los coproducidos y disfrutados en las redes familiares y comunitarias y proponer el de «bienes comunes» para los correspondientes al mundo de la acción voluntaria. Zubero, en una reflexión reciente, vincula los bienes comunes (o el denominado «procomún») al concepto de tercer sector y los opone a los bienes públicos y a los bienes privados, recordando, por otra parte, que el hecho de que un bien reciba una u otra consideración es más una construcción social que una cuestión de naturaleza (Zubero, 2012: 22-23). Entendemos que es una cuestión abierta, no decantada en la literatura de referencia.

Sea como fuere, cuando hablamos de estos tipos de bienes que no podemos exigir como derecho ni comprar en el mercado, cuando hablamos de autorregulación, de confianza, de reciprocidad, muchas veces hemos puesto el ejemplo de la rueda de prensa en la que Pasqual Maragall (algo más de un año después de dejar de ser president de la Generalitat de Catalunya) ofreció, en compañía de su esposa, Diana Garrigosa, y de otras personas significativas en su vida, para anunciar que tenía la enfermedad de Alzheimer, en la que dijo:

«Hace unos meses me diagnosticaron un principio de la enfermedad de Alzheimer (...). Quiero ayudar a derrotar a esta enfermedad. Y lo haré personalmente y acompañado de todos aquellos que quieran y puedan ayudarme, en la medida de sus posibilidades económicas, profesionales o científicas. En ningún sitio está escrito que esta enfermedad haya de ser invencible (...). Por mi trayectoria pública como alcalde y como presidente, soy un privilegiado entre los afectados. Todo el mundo me conoce. Me paran por la calle y se dirigen a mí por mi nombre, de manera que en estas condiciones es muy difícil perder la identidad (...). Me encuentro bien. Os diré más, me encuentro mejor que hace un año y empiezo esta nueva etapa con optimismo, en compañía de una familia y de unos amigos que me apoyan y me hacen feliz».

No nos cabe duda de que Pasqual Maragall cuenta con dinero para comprar bienes privados (ha viajado a Boston para confirmar su diagnóstico) y apuesta por la sanidad pública para la lucha contra la enfermedad (la rueda de prensa se hace en un hospital de la red pública). Sin embargo, todo hace notar la importancia que para él tienen esos bienes que no podrán ser comprados en el mercado ni exigidos como derecho (el compromiso de sus seres más cercanos para velar por su estilo de vida y dignidad humana, el apoyo que espera de personas con las que comparte ilusiones y proyectos para luchar contra la enfermedad, la expectativa de que la gente de la calle le reconocerá...).

Quizá el ejemplo de Pasqual Maragall nos sirve para reconocer hasta qué punto nos son necesarios esos bienes comunes o relacionales, hasta qué punto nos configura a los seres humanos la relación compartida, antes y después del mercado y del Estado, con nuestros prójimos. Con palabras de Leonardo Boff, diremos que «antes que cualquier otra cosa, el ser humano es alguien que debe ser cuidado» (Boff, 2012: 36). Porque, como dejó escrito Erasmo de Rotterdam hace más de cinco siglos (2000: 171):

«Sólo creó desnudo al hombre, débil, tierno, desarmado, de carne blandísima y cutis delicado... sólo el hombre nace en un estado que por mucho tiempo le obliga a depender totalmente de ayuda ajena. No sabe ni hablar, ni andar, ni buscarse la comida, sólo implorar asistencia berreando, para que de ahí podamos deducir que se trata del único animal nacido exclusivamente para la amistad, que principalmente madura y se refuerza con la ayuda mutua. Por eso la naturaleza ha querido que el hombre reciba el don de la vida no tanto por sí mismo como para orientarlo hacia el amor, para que entienda bien que está destinado a la gratitud y la amistad. Es así que no le dio un aspecto feo u horrible como a otros sino dulce, pacífico, marcado por el sello del amor y la ternura. Le dio una mirada afectuosa que refleja los movimientos del alma. Le dio brazos capaces de abrazar. Le dio el sentido del beso para que las almas puedan unirse al mismo tiempo que se unen los cuerpos. Sólo a él le acordó la risa, signo de la alegría. Sólo a él le acordó las lágrimas, símbolo de clemencia y de misericordia».

El contacto con autoras como, por ejemplo, María Ángeles Durán (Durán, 2012), Constanza Tobío (Tobío y otras, 2012) o Mary Daly (Daly, 2002) nos ayuda a revelar o a desvelar toda esa realidad de los cuidados, del trabajo no remunerado, de las redes familiares y comunitarias que muchas veces nuestra mirada no registra, que ha quedado (muchas veces interesadamente) oculta ante los radares de la economía o de la política, en buena medida porque, en un contexto social, económico y cultural de división sexual del trabajo muchas mujeres han proporcionado esos cuidados, esos apoyos, esos bienes de forma socialmente útil, económicamente gratuita y culturalmente invisible.

El ejemplo de Pasqual Maragall nos sirve también para ilustrar la idea de agregado de bienestar (welfare mix) (Herrera y Castón, 2003: 204; Moreno, 2012: 198), entendido como la combinación de factores o agentes que, en un lugar y momento determinados, tiene a disposición una persona en términos de protección, bienestar o política social. En realidad, cuando se estudian los llamados regímenes de bienestar y sus lógicas de funcionamiento (una última aproximación, muy interesante, en Moreno, 2012: 53-57), lo que se hace es analizar el peso, la configuración y la articulación de esas esferas o mundos que venimos estudiando. Diríamos que esos cuatro grandes tipos de acción y relación a los que nos hemos referido pueden entenderse (y se entienden en muchos análisis) como los cuatro ingredientes que, en función de su mayor o menor presencia y en

función de las interacciones que mantienen entre ellos, definen unos u otros modelos o sistemas de bienestar.

Nos situamos, por tanto, en la estela de quienes entienden que, en la medida en que nuestras sociedades se vuelven más complejas, interactivas y reflexivas, se hace necesario el concurso sinérgico de una mayor multiplicidad de agentes y que es en ese contexto en el que en las últimas décadas el mundo de la acción voluntaria, las organizaciones y el sector voluntario se encuentran ante la oportunidad y el reto de adoptar un papel relevante para el bienestar de la población. Volviendo al dibujo de Pestoff, nos atrevemos a afirmar que, hoy y aquí, cualquier propuesta de política social, cualquier modelo de bienestar tendrá que decir que espera de (y qué propone para) esa esfera de la vida social, para ese tercer sector (tercer sector de cuatro, como señala Demetrio Casado, quien ya los dibuja con nitidez en *El bienestar social acorralado*, de 1986). Entendemos que cada una de esas esferas tiene sentido y vida propias y no son el subproducto de los fallos de otra de las esferas. Responden a lógicas y dinámicas profundas que, con un nombre u otro, han existido desde tiempo atrás en la historia de la humanidad.

Este análisis y esta visión de las diferentes esferas en términos de complejidad y de sinergia, incorpora, además, otro concepto que tomamos de Habermas, cuando habla de la colonización (Fantova, 2005: 45) del mundo de la vida. Hablaríamos de colonización para referirnos a la incorporación o utilización en una esfera de la racionalidad o la lógica propia de otra. Vale para el nepotismo o el clientelismo desde la Administración, vale para la burocratización del tercer sector, vale para la mercantilización de las relaciones familiares y comunitarias y así sucesivamente... La idea de colonización, por otro lado, la podemos conectar con la de «sucedáneo» (Jaraiz, 2011: 269), en la medida en que cada esfera, al menos en alguna medida, es insustituible o irremplazable a la hora de proporcionar los bienes o de articular las lógicas que le son propias.

Hasta aquí, por tanto, nuestra primera aproximación, general y básica, al objeto de nuestro interés, esto es, a la acción voluntaria. Se habrá notado, por cierto, que tenemos más tendencia a hablar de “acción voluntaria” que de “voluntariado” y quizá sea el momento de explicarlo. Aunque en ambos casos estemos hablando de lo mismo, nos parece que el término «voluntariado» está más asociado al concepto jurídicamente acuñado en las leyes, concepto (y ámbito) al que, en este artículo, no nos queremos circunscribir y limitar. Creemos que la «acción voluntaria» que venimos dibujando en estas páginas no se agota en el «voluntariado»

codificado legalmente y reconocido administrativamente en nuestro país. No queremos, por tanto, al menos en este artículo, establecer fronteras demasiado rígidas con lo que José Manuel Fresno y Andreas Tsolakis denominan «otras formas de participación social, compromiso cívico y acciones solidarias» (Fresno y Tsolakis, 2012: 11) con las que, como estos autores señalan, huyendo de dogmatismos y ortodoxias, se mezcla y entrecruza el voluntariado.

Hablamos y hablaremos, por tanto, de «voluntariado» y «tercer sector» pero, frecuentemente, preferiremos otras equivalentes pero quizá menos connotadas («acción voluntaria», «sector voluntario») para intentar referirnos a una realidad más inclusiva y amplia, recogiendo experiencias y prácticas que, incluso, en algunas ocasiones, no utilizarán dicha terminología para identificarse. Siendo conscientes de que, como corresponde a un artículo de corte reflexivo y estratégico, nos vamos a mover en una tensión entre el «ser» y el «deber ser» buscando, en palabras de Paulo Freire el «inédito viable».

4. Análisis del contexto de recesión económica y cambio de época: bosquejo de un relato

Posiblemente la palabra «crisis» se está utilizando en muchos momentos para referirse a muy diferentes conjuntos de fenómenos y está, incluso, vehiculando interpretaciones contrapuestas de dichos fenómenos. Recordemos que llevábamos décadas hablando de la crisis del modelo (o del Estado) de bienestar (incluso cuando en nuestra economía se creaban millones de nuevos empleos y se ampliaba, legislatura tras legislatura, el catálogo de derechos y prestaciones sociales). Intentemos, por tanto, diferenciar y articular dos contextos relacionados (más o menos encajados o desencajados) entre sí:

- La situación de círculo vicioso entre recesión económica, aumento del desempleo y recortes en el gasto e inversión pública de carácter social en la que llevamos desde 2008 en España y en Europa en buena medida.
- La situación de modificación profunda de las condiciones de posibilidad del modelo de bienestar (del modelo social) que se produce en el conjunto de países occidentales en el último cuarto del siglo XX y los primeros años del siglo XXI.

No resulta difícil suponer que ambos contextos están relacionados entre sí, pero no nos resulta sencillo explicar de qué manera. Sí parece, en todo caso, que como dice una conocida canción, nada volverá a ser como antes y se ha dicho que «no nos enfrentamos a una coyuntura de crisis. No estamos ante algo que pasará y que nos permitirá volver a nuestras formas tradicionales de trabajo y acción. Vivimos un cambio de época, y su manifestación más evidente es la actual situación de grave crisis económica, financiera, productiva y social». (Subirats, 2010: 16). Y cabe decir, al menos, que la situación de recesión, desempleo y debilitamiento de las políticas públicas sociales que estamos viviendo en los últimos años pone de manifiesto la fragilidad de la expectativa o de la promesa de sinergia sostenida y sostenible entre crecimiento económico y Estado de bienestar que nos habían o habíamos hecho. Y que, en cualquier caso, la crisis de los últimos años, si bien se explica en parte por decisiones de personas y coyunturas de países, posiblemente no se entiende en profundidad si no comprendemos ese contexto de crisis más amplia, de esos procesos de cambio social que venimos viviendo en las últimas décadas del siglo pasado y el comienzo de éste a escala global (ver más extensamente, en Gómez Serrano, 2011: 51-54).

Y bebiendo en diversos autores (Bauman, Beck, Castells, Giddens... recogidos y referenciados más ampliamente, por ejemplo, en Fantova, 2009 y Fantova, 2011) intentaríamos un resumen muy sintético de esos procesos refiriéndonos a una globalización económica (catalizada en buena medida por los avances de la sociedad de la información y el conocimiento y expresada en gran medida en una economía cada vez más financiera) que ha incrementado enormemente las oportunidades para el bienestar de algunos grupos de seres humanos en el mundo pero que, a la vez, ha ensanchado las desigualdades y ha multiplicado una serie de riesgos económicos, sociales y medioambientales crecientemente interconectados y complejos y cada vez más difíciles de anticipar y abordar. Un proceso de globalización económica que, a escala mundial, ha impulsado y ensanchado la pujanza de la esfera del mercado, institución valiosa que, sin embargo, no sabe mucho, decimos, de necesidades sociales o de sostenibilidad ecológica, sino más bien de demanda solvente y de plazos cortos.

Esa dinámica de globalización y mercantilización resulta productiva y crea riqueza y, a la vez, contribuye a la movilidad geográfica, transmisión de la información y cambio cultural de las personas y a una individualización de sus trayectorias, de modo que mucha gente, venturosamente, puede desembarazarse de determinados controles y estructuras conyugales, familiares o sociales pero, a la vez, mucha gente pierde vínculos de apoyo,

bienes relacionales, solidaridades colectivas o claves de identidad... Tomando la idea de Enrique Gil Calvo, que compara el capital social (las relaciones de confianza) con el colesterol (para decir que hay del bueno y del malo), diríamos que la situación hace bajar el capital social malo, pero también el bueno... Y ello ocurre, en un momento, precisamente, en el que las mejoras en desarrollo tecnológico, atención sanitaria y calidad de vida, entre otros factores, hacen que se incremente el número y longevidad de las personas con limitaciones importantes en su autonomía funcional, a la vez que permiten (fundamentalmente a las mujeres) ejercer un control cada vez más eficaz de la natalidad.

El Estado y la democracia siguen siendo, a nuestro entender, una herramienta imprescindible (entre otras cosas de protección social) que periódicamente vuelve a darnos motivos para la esperanza (y que, tras la caída del comunismo real carece, aparentemente, de alternativa) pero no cabe duda de que en muchos momentos también percibimos que ese instrumento resulta torpe y se ve desbordado, por decirlo así, por arriba y por abajo. Por arriba, desde el poder opaco e inmenso de determinados agentes económicos, generándose dinámicas de corrupción y deslegitimación que van colocando a las personas con responsabilidad política bajo la consideración, muchas veces, de «élites extractivas» (Acemoglu y Robinson, 2012) por parte de sociedades progresivamente más refugiadas en la vida privada. Por debajo, por la complejidad de nuevos riesgos y procesos sociales de nuestra vida cotidiana a los que no sabe cómo responder y por las crecientes exigencias, en ocasiones desde claves consumistas, de las personas beneficiarias y trabajadoras de los servicios y políticas públicas.

Como se ve, ensayamos una lectura que intenta poner de manifiesto los perjuicios y también los beneficios de los procesos y situaciones que describe y que, a la vez, intenta colocarnos, dentro, como agentes responsables. Siguiendo a Galbraith proponemos situarnos, al menos en alguna medida, como miembros de esas «mayorías satisfechas» de un país y un continente (con unos determinados valores y comportamientos predominantes a la hora de consumir, acumular, endeudarnos...) que, si operamos con un mínimo de honestidad intelectual, no podemos lavarnos las manos en relación con las situaciones que vivimos, a veces con sorpresa, sorpresa en alguna medida criticable cuando situaciones mucho más inhumanas y deshumanizantes venían ocurriendo (y siguen pasando) a grandes mayorías de la población en muchos lugares y países del mundo. Intentamos ver las fortalezas y oportunidades junto a las debilidades y amenazas, ya que los mismos conocimientos científicos y capacidades tecnológicas que facilitan que se nos articule, organice o manipule

en o como mercados o que se nos vigile, controle o asuste desde poderes públicos a veces tremendamente opacos, también están a nuestra disposición para establecer, fortalecer y extender lazos de confianza, dinámicas de colaboración, lógicas de innovación, procesos de transformación social. Como decía aquella pintada de los verdes alemanes, no podemos decir que «estamos» en un atasco, nadie «está» en un atasco sino que, necesariamente, «forma parte» del atasco. Y tú me lo preguntas, el atasco eres tú...

Ciertamente, a la hora de analizar estas situaciones a las que nos enfrentamos y las respuestas que se están dando, el discurso y la propuesta más potente y penetrante es la que suele denominarse neoliberal y que podríamos simbolizar, por ejemplo, en el concepto británico de Gran Sociedad (Big Society) (Alcock, 2012). Desde esta perspectiva se presenta el gasto público social no como parte de la solución sino como parte del problema, en diferentes versiones, muchas veces complementarias: como despilfarro que no nos podíamos permitir y que nos ha endeudado de forma insoportable; como redistribución injusta que perjudica los intereses de importantes capas sociales y desincentiva el esfuerzo y la responsabilidad individuales; como dinámica insostenible, que nos resta competitividad y que antes o después se deberá interrumpir, quizá abruptamente...

En Italia, defensores del denominado Segundo Bienestar (Secondo Welfare) dan por buena la tesis de la imposibilidad económica de hacer frente, hoy y aquí, a las exigencias de gasto del Estado de bienestar, señalando que:

«La premisa de la propuesta sintetizada en la etiqueta “segundo bienestar” es, obviamente, la crisis del estado de bienestar tradicional, es decir, de aquel sistema de formas obligatorias de protección social que cubren los riesgos fundamentales de la existencia en las sociedades modernizadas, es decir, los riesgos conectados con la salud, la vejez, los accidentes de trabajo, el desempleo, la discapacidad (...). En todos los países que lo han puesto en marcha este sistema está en crisis en el sentido de que los estados no alcanzan más a cubrir los costes conectados a las rápidas transformaciones de la estructura demográfica y de las necesidades sociales, en particular por el surgimiento de los denominados “nuevos riesgos”». (Colozzi, 2012: 9).

Desde luego que no es lo mismo la Big Society que el Secondo Welfare, pero podríamos decir que ambos coinciden (con otros muchos) en la

línea de la cita de Enric Juliana con la que comenzábamos el artículo. Esta crisis económica que comienza al final de la primera década del siglo XXI supondría la sentencia de muerte del Estado de bienestar. ¿Tiene alternativa este pensamiento que, en ocasiones, se presenta y se percibe como único? Diríamos que existe, ciertamente, un relato alternativo (o antagónico) predominante entre las fuerzas políticas, sindicales, intelectuales, sociales o intelectuales que se han reclamado, histórica o clásicamente, como más defensoras del Estado de bienestar y que tiende a apuntar en la línea de más fiscalidad y más redistribución como la herramienta clave para superar la situación en la que nos encontramos. Según esta visión no existiría un problema real de concepción, desarrollo o sostenibilidad de las políticas de bienestar y del modelo social y bastaría con combatir el fraude fiscal e incrementar, al menos en algunos tipos y segmentos impositivos, la presión fiscal para que cuadren las cuentas... de un gasto público creciente y necesariamente más redistributivo.

Sin embargo este segundo relato suele adolecer, a nuestro entender, de algunas debilidades. En primer lugar no reconoce suficientemente algunos que Luis Moreno denomina “efectos perversos, apropiaciones indebidas y riesgos morales” (Moreno, 2012: 89) de los sistemas de bienestar realmente existentes, determinadas ineficiencias y disfunciones de algunos planteamientos clásicos en las políticas de bienestar, en lo que han tenido y tienen en ciertas ocasiones, por ejemplo, de paternalistas o clientelares. Ya hace dos décadas leíamos a Habermas de la mano de Zubero que señalaba:

«La socialdemocracia –escribe Habermas– se ha visto sorprendida por la específica lógica sistémica del poder estatal, del que creyó poder servirse como un instrumento neutral, para imponer, en términos de estado social, la universalización de los derechos ciudadanos. No es el estado social el que se ha revelado como una ilusión, sino la expectativa de poder poner en marcha con medios administrativos formas emancipadas de vida» (Zubero, 1994: 165).

O, en palabras de Fernando Vidal:

«La estatalización, lejos de haber vacunado a la sociedad contra el neoliberalismo, ha sido un factor que lo ha acelerado porque ha individualizado, no ha empoderado las comunidades ni los vínculos y ha abstraído a los sujetos, restándoles resistencia y resiliencia social» (Vidal, 2008: 288).

Por otra parte, entendemos que este planteamiento alternativo o antitético predominante quizá no tiene en cuenta suficientemente la capacidad combinada de los electorados nacionales y los mercados internacionales para oponerse eficazmente a las políticas de elevación de la presión fiscal y redistribución de recursos que se proponen (por justificadas que puedan estar en muchos casos, atendiendo a argumentos de mejora de equidad, equiparación con otros países y así sucesivamente). Se trata, quizá, de analizar con más detenimiento las características y dinámicas del cuerpo social que debe dar apoyo y vigor a las propuestas que se hagan. Constatamos, entonces que:

«En términos generales hemos visto como en los últimos tiempos ha incrementado la urgencia en la cobertura de necesidades básicas, y (...) proliferan muchas personas que por primera vez caen por debajo del umbral de la pobreza o desarrollan procesos de exclusión social. En muchos casos se trata de personas y grupos sociales cuya única fuente de ingresos proviene de un puesto de trabajo perdido por efecto de la crisis, a lo que se suma la imposibilidad de hacer frente al pago de la vivienda o de las necesidades más básicas de alimentación y servicios. En otros casos, se trata de personas con una red social enormemente frágil o inexistente que, ante una situación de emergencia, no pueden reaccionar prestando la cobertura necesaria. Así, la debilidad de los vínculos sociales y de las redes sociales de protección se añaden a los recortes de las ayudas y servicios públicos y a las dificultades económicas y la falta de empleo. Los sentimientos de frustración, de fracaso y de incapacidad que todo ello puede conllevar están siendo el caldo de cultivo para un nuevo escenario sociosanitario sobre el que algunos empiezan ya a alertarnos» (Subirats, 2010: 47).

Diríamos que algunos sectores de las (hasta ahora) mayorías satisfechas de países como el nuestro se ven más clara y directamente afectadas o amenazadas por la crisis. Cambian sus expectativas y sus temores. La angustia, el miedo, el pánico... están más presentes en sus vidas, en sus conversaciones, en sus decisiones (en nuestra vida, en nuestras conversaciones, en nuestras decisiones)... Aparte de las consecuencias sociosanitarias, analicemos las consecuencias políticas: en 2011 pocos meses después del fenómeno del 15-M (plazas llenas de personas indignadas en España), el Partido Popular (que no puede decirse que representa el pensamiento de las personas que llenaron las plazas) gana por mayoría absoluta.

Quizá el pensamiento alternativo predominante (el pueblo de izquierdas que decía Enric Juliana) no se ha hecho cargo suficientemente de las transformaciones que, sobre el propio cuerpo social, se están operando en el contexto los procesos de cambio que hemos intentado describir. Así, frente a la visión tradicional dicotómica de dos sujetos sociales (la mayoría trabajadora y la minoría capitalista), frente a la línea divisoria tradicional relacionada con la ubicación de los sujetos en el concierto (o desconcierto) de las relaciones económicas, productivas y laborales, nos encontramos cada vez más con líneas divisorias y tensiones sociales estructuradas en torno a otros procesos y factores: sexo, edad, capacidad, origen, religión... Y ello, como no puede ser de otra manera, afecta a las alianzas disponibles y a las estrategias posibles. Nos encontramos, por tanto, ante nuevos sujetos y ante nuevas agendas que ya no son (al menos no sólo) las de la democracia industrial y las de la tradicional controversia entre derecha e izquierda. Ya no vale el pacto social tradicional entre empresarios-varones-blancos-de mediana edad y obreros-varones-blancos-de mediana edad (por decirlo de forma gráfica) porque, incluso aunque se produjera, dejaría fuera a la mayor parte de la población, aquí y fuera de aquí.

Y en ese contexto de cambio de agenda y agentes, nos preguntamos en qué medida el reto de los «nuevos riesgos sociales» (Taylor-Gooby, 2013: 108-115) es puramente cuantitativo (es decir, el reto tiene que ver con que hay riesgos que afectaban a pocas personas y ahora afectan a más personas o con que a los viejos riesgos se suman otros nuevos) o en qué medida, cuando hablamos de nuevos riesgos sociales, hay un cambio cualitativo en cuanto a la naturaleza de dichos riesgos y, consiguientemente, del tipo de respuesta que pueden recibir. Quizá no se trata sólo de más riesgos sino también de riesgos más imprevisibles, complejos, interactivos... Quizá nos resulte útil, de pronto, desempolvar la vieja ley marxista del paso de la cantidad a la calidad porque, posiblemente, determinados fenómenos cambian de naturaleza y significado cuando alcanzan, en la sociedad, una determinada masa crítica...

Quizá en este momento de cambio social que estamos intentando dibujar, podamos intuir, podamos plantear la hipótesis de que adquiere cada vez mayor centralidad y relevancia la grieta, la fractura, el desacoplamiento que se está produciendo entre la cantidad y diversidad de personas con limitaciones en su autonomía funcional (en su autonomía personal en definitiva) y la capacidad de las redes familiares y comunitarias de brindarles apoyo a lo largo del ciclo de su vida. Y como *núcleo duro* del asunto: ¿Cuál es el peso y la centralidad de la «crisis de los cuidados»

dentro de la crisis o de las crisis que estamos viviendo? ¿No está ahí encontrándose el sistema de bienestar (y el modelo social) con una frontera cualitativamente nueva (no sólo con un incremento cuantitativo de necesidades) y en una paradoja sistémica, más allá de los aspectos económicos que todo ello supone?

Recientemente una persona que, por su trabajo, se asoma cada día a la situación de las personas en situación de dependencia funcional alertaba de un seguro incremento, a no tardar mucho, de la demanda social de la eutanasia. Sin entrar ahora al debate ético y jurídico al respecto, tomemos ese comentario como un indicador de algo que se nos viene encima, quizá como un tsunami que se ve llegar allá a lo lejos (o no tanto). Si ya hoy la angustia de muchas personas a la hora de gestionar sus situaciones actuales o futuras de limitación funcional (o de menoscabo de la autonomía personal) o las de personas cercanas está presente en el entorno de todas y cada una de nosotras, pensemos qué va a ir ocurriendo a medida que dichas situaciones se vivan en contextos de menos red familiar, de menos protección pública, de menos poder adquisitivo... como las que se pueden avizorar en el futuro para grandes mayorías sociales. ¿No estamos hablando de la cara oculta de la luna, de la parte sumergida del iceberg? ¿En qué medida nuestra mirada económica, política, cultural, académica ha sido y sigue siendo adiestrada y condicionada para no ver esa realidad, para ignorar todo ese mundo de cuidados, relaciones, apoyos?

Quizá, del mismo modo que, en alguna medida, hemos ido cobrando conciencia de las consecuencias para la sostenibilidad medioambiental de nuestro modelo de desarrollo, sea el momento de que nos hagamos más radicalmente conscientes del reto para la sostenibilidad social que supone la profunda transformación humana que estamos viviendo en el terreno de los apoyos y relaciones familiares y comunitarias, en el terreno de los lazos compartidos y los bienes comunes que nos configuran como sociedad antes y después (por encima y por debajo, vale decir) de las estructuras y dinámicas del mercado y del Estado y que nos hacen sentirnos individualmente responsables de la suerte colectiva.

Posiblemente un gran talón de Aquiles de nuestras sociedades occidentales mercantilizadas y consumistas, de nuestros Estados de bienestar en buena medida burocratizados y recortados está en el permanente achique de espacios que representan para el funcionamiento más genuino y humanizador de las personas, aquel en el que construyen vínculos gratuitos en los que se hacen personalmente responsables de la situación de otras personas. En la medida en que se socavan las

condiciones de posibilidad para la construcción de relaciones de confianza, de actitudes responsables, de dinámicas de colaboración mutualista y altruista, se carcomen los cimientos de la sociedad democrática, libre y justa que deseamos.

Quizá la crisis, las crisis que estamos viviendo nos está diciendo algo sobre nuestro modelo de crecimiento, sobre nuestro sistema de bienestar porque quizá representan una llamada de atención sobre una sociedad excesiva e inadecuadamente mercantilizada, sobre una cultura que ha puesto excesiva e inadecuadamente su esperanza en el consumo actual y una pretendida seguridad económica futura proporcionada por esas entidades financieras a las que entregamos nuestros fondos para que jueguen con ellos o ese Estado anónimo al que le exigimos cada día más... ¿No será un aldabonazo para recuperar valores como la sobriedad, la solidaridad, la responsabilidad, el emprendizaje, el encuentro, la sostenibilidad? Y entonces hemos de preguntarnos sobre las condiciones políticas, económicas, sociales y culturales que podrían hacer posible un abordaje más humanista, comunitario, proactivo, estratégico y ecológico de esta crisis de la que hablamos...

Por tanto, la crisis, las crisis que pueden leerse como un terrible fallo sistémico del autocontrol de la esfera del mercado o del control del mercado por parte de las instituciones (en especial públicas), también pueden interpretarse como una manifestación de la debilidad de la esfera comunitaria, del ámbito de la coproducción y codisfrute de bienes relacionales (crisis de los cuidados, del tejido comunitario, el capital social). También como una crisis de los sujetos sociales, de las agendas públicas y las alianzas políticas que estaban en la base del contrato social de la democracia industrial, del Estado de bienestar, del modelo social europeo... Quizá pensando en la libertad y la igualdad, dimos la fraternidad por supuesta, por descontada... Sigamos.

5. El mundo de la acción voluntaria en su contexto

¿Y cómo está afectando y puede afectar al mundo de la acción voluntaria, a las organizaciones voluntarias, al sector voluntario este contexto o estos contextos que hemos intentado bosquejar o escudriñar en el apartado anterior? ¿Qué descubrimos si, a partir de la visión global que acabamos de intentar dibujar, ponemos el foco sobre el mundo de la acción voluntaria, del tercer sector social y solidario del que venimos hablando?

Por nuestro contacto directo con el sector y por la información secundaria que hemos podido manejar (recogida en la bibliografía), a lo largo de estas décadas hemos ido construyendo la percepción de un tercer sector de acción social (que vendría a constituir la parte más arquetípica y estructurada del mundo de la acción voluntaria que estamos intentando reconocer) dedicado cada vez más a la gestión de servicios cada vez más estandarizados, dependientes de la financiación pública (en la medida en que, al menos según la letra de las leyes, deberían considerarse en general de responsabilidad pública). Percibimos a muchas organizaciones encajadas por décadas en un tipo de servicios para un determinado colectivo poblacional rígidamente definido, con crecientes dificultades para ver más allá, para innovar... Percibimos en el tercer sector una pulsión cada vez mayor a la defensa de un nicho de mercado social. Percibimos brechas que se abren entre las organizaciones más profesionalizadas y las que podríamos llamar de base. Percibimos una creciente tendencia de las organizaciones a relacionarse con las personas como clientes y una creciente dificultad para ser cauce de ayuda mutua, autogestión, voluntariado...

Nuestra percepción coincidiría en buena medida con el que Ángel Zurdo retrata como «arquetipo dominante» (Zurdo, 2011: 93) del voluntariado que hay en nuestro entorno. Para Zurdo los procesos sociales de individualización, despolitización e instrumentalización por parte del Estado explican:

«al menos parcialmente, el progresivo debilitamiento de la participación social en España, proceso que permaneció velado entre mediados de los años noventa y mitad de la década pasada, en el contexto de emergencia –de carácter “explosivo”– y la rápida institucionalización del voluntariado en España (...). Por otro lado el crecimiento exponencial del número de entidades en el Tercer Sector –orientadas en su mayor parte hacia los servicios y la gestión, y frecuentemente concertadas con y dependientes en su acción de la Administración– caracterizadas en su segmento central por una progresiva profesionalización y por el despliegue de estructuras de funcionamiento no democrático o pseudodemocrático (en definitiva, en el contexto de un rápido proceso de racionalización formal –en el sentido weberiano– del sector) también actuó como un elemento enmascarador del declive del perfil organizativo ligado a la asociación-movimiento (...). La concreción del proceso de individualización en la esfera del voluntariado no sólo nos remite a su asociación generalizada a actividades desempeñadas individualmente (sin imbricación

comunitaria), a la configuración de itinerarios participativos fragmentados, discontinuos –flexibles–, o a la progresiva presencia de orientaciones motivacionales individualistas (de carácter expresivo y utilitario), sino que refleja un modelo de participación atravesado –en su segmento más representativo– por la búsqueda de un “asidero identitario” (en un contexto de fuerte fragilización del yo), y por una cierta ‘debilidad cívica» (Zurdo, 2011: 93-94).

Ángel Zurdo va más allá y señala que «en el actual estadio avanzado de individualización –y a la luz del material empírico de las investigaciones en las que hemos participado– parece poco probable la articulación social autónoma de uno o varios modelos participativos “alternativos” (que consigan una receptividad social amplia), o atisbar la posibilidad de alteración profunda del segmento central del voluntariado (el voluntariado de tareas o servicios), dado que éste responde a los “requerimientos” sociales que plantea el proceso de individualización en el espacio de la participación social» (Zurdo, 2011: 94). Y se refiere a fenómenos como el «voluntariado de puerta giratoria» (Zurdo, 2011: 105) (el de aquellas personas que cambian con frecuencia de actividad de voluntariado) o el «voluntariado profesionalista» (Zurdo, 2011: 124) (impulsado por el altísimo nivel de desempleo juvenil). En definitiva, un voluntariado entendido excesivamente como recurso, instrumentalizado.

Es el voluntario espectador, no protagonista (Aranguren, 2011), en relación con el cual se nos dice que, «a pesar del crecimiento y la regularización del voluntariado social, y de la asalarización progresiva del sector, el nivel de participación ciudadana en las entidades del Tercer Sector se ha visto reducido en las últimas décadas. De este modo, muchas entidades temen por su futuro en términos de relevo generacional, más allá de las estructuras económicas que hayan logrado asentar y, por ello, en algunos casos empiezan a plantearse procesos de reestructuración, de apertura y de sensibilización social que permitan, a corto plazo, afrontar estas debilidades» (Subirats, 2010: 47).

En un contexto como el español, de comparativamente débil tejido voluntario y cultura participativa (19% de personas voluntarias frente a una media de 30% en la Unión Europea) (Fresno y Tsolakis, 2011: 32), esta trayectoria anterior, combinada con la situación de crisis de los últimos años puede estarse convirtiendo o convertirse, a nuestro juicio, en una trampa peligrosa. Si es verdad que estamos perdiendo capacidad reflexiva e innovadora, si es verdad que nuestras organizaciones están demasiado encajonadas en la gestión de una serie de servicios para

la Administración, si es verdad que estamos perdiendo valor añadido relacional y comunitario... ¿qué pasa en esta crisis? Pues que podemos encontrarnos en medio de la peligrosa confluencia de tres fenómenos o tendencias que mencionaríamos esquemáticamente:

- La demanda de los servicios e intervenciones de las organizaciones voluntarias se incrementa y se presenta con más intensidad, con más urgencia, en claves de nuevo más asistencialistas, paternalistas, economicistas, materialistas y menos relacionales, comunitarias, transversales, transformadoras...
- Los fondos públicos con los que se financia buena parte de las actividades de estas organizaciones y personas se limitan y condicionan en mayor medida y las administraciones públicas tienen incentivos para abaratar costes, para buscar intervenciones cortoplacistas, para incrementar las exigencias unidireccionales hacia las entidades que colaboran con ellas, para intentar sustituir trabajo remunerado por trabajo voluntario...
- La competencia entre organizaciones (tanto no lucrativas como lucrativas) tiende a acentuarse en un escenario donde se fortalecen estrategias reactivas y adaptativas de achique de espacios, planteamientos corporativistas y defensas numantinas que van ganando terreno frente a las dinámicas de colaboración, alianza, red, transparencia...

En este contexto, a nuestro entender, unas organizaciones del tercer sector corren el riesgo (ya está ocurriendo) de desaparecer y otras, más bien, de perder de forma cada vez más notable sus señas de identidad como iniciativa social siendo colonizadas por lógicas y prácticas de carácter autoritario y mercantilista. Así, Donati, refiriéndose al tercer sector (Privato soziale), afirma que «estas organizaciones están hoy presas de la esquizofrenia Estado versus Mercado, en lugar de tender a desarrollar la propia reflexividad relacional interna y externa» (Donati, 2012: 30).

Efectivamente, en los estudios recientes que hemos podido revisar se recoge que «sólo una mínima parte de las personas voluntarias realizan actividades directivas en su organización, y su presencia tiende a disminuir» (SIIS, 2011: 62) y que:

«Las *nuevas tendencias* de participación voluntaria apuntan a un cambio en las formas de ejercer el voluntariado (en la intensidad

de la acción, en el tiempo dedicado, en el vínculo que se establece con la organización, en el nivel de compromiso, etc.) caracterizado por una acción más puntual o intermitente, con una vinculación más débil con la organización, más individualizada o que se materializa de manera distinta (por ejemplo, menos presencial como ocurre con el cibervoluntariado) o con una menor asunción de responsabilidades. Se puede hablar también de un voluntariado más centrado en las tareas o servicios que se basa en la realización de tareas concretas predefinidas. De ahí que en ocasiones, el voluntariado se identifique más con la tarea que con la propia organización y que su participación o implicación interna pueda llegar a ser más reducida que en el pasado» (Gobierno Vasco, 2012: 229).

En otros estudios se nos invita a «analizar las causas del desajuste creciente entre oferta y demanda. Es decir, entre las expectativas, deseos e inquietudes que tienen las personas voluntarias y lo que las entidades de voluntariado ofrecen a las mismas. En el marco de esta reflexión y como consecuencia de esta tendencia, conviene también profundizar en la emergencia y proliferación, de nuevas formas de voluntariado al margen de las organizaciones» (Fresno y Tsolakis, 2012: 21). Zurdo dibuja un «esquema general de nula conflictividad con el poder, de incardinación funcional y subordinación acrítica con respecto a los programas de bienestar y las directrices estatales. Este perfil, lejos de debilitarse, previsiblemente se acentuará en el marco de la actual crisis y del profundo proceso de “reforma social” en curso (y que en Europa afecta especialmente a los países “semiperiféricos”)» (Zurdo, 2011: 123).

El panorama que percibimos y lo que rescatamos de los estudios más recientes no es, por tanto, halagüeño. La realidad mayoritaria del mundo de la acción voluntaria (al menos de la más institucionalizada y estudiada) y del tercer sector parece, en los últimos años, estar adquiriendo perfiles poco prometedores. Sin embargo, desde la experiencia cotidiana y desde la revisión del material empírico disponible (ver por ejemplo el interesante análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades en PVE, 2011: 241-256) también podemos hablar: de la resistencia y la resiliencia de muchas personas e iniciativas de acción voluntaria (con diversos nombres, configuraciones e incardinaciones); de la capacidad de respuesta próxima y rápida de muchas organizaciones; del reconocimiento y prestigio social de los valores del voluntariado en nuestra sociedad; de buenas prácticas de intervención social y política pública; de pequeñas y grandes organizaciones que están viviendo estas situaciones que nos aquejan como oportunidad para redescubrirse, reinventarse o recolocarse

estratégicamente ganando en autonomía y proyección; de la reputación y confianza de la que gozan muchas organizaciones; de las experiencias innovadoras que aparecen por doquier; del aprovechamiento de internet y las redes sociales para la movilización de la población; de nuevas experiencias de financiación social; de la mejora de la gestión de muchas organizaciones; del incremento de la diversidad entre las personas voluntarias; de personas asociadas o militantes con mejor formación cada vez; del trabajo en red que se practica; de la hibridación y el mestizaje entre organizaciones de sectores y culturas diferentes; de iniciativas de acompañamiento o investigación en relación con la acción voluntaria, la participación asociativa y el trabajo militante; de la demanda social de tiempo disponible para la participación y la cooperación, como elemento de calidad de vida...

Así, Manuel Castells señala que, que «la crisis de los años treinta y los conflictos y guerras que la acompañaron enterraron el mito de la autorregulación del mercado y dieron paso a la intervención del Estado y a la expansión del sector público financiada por impuestos y contribuciones no voluntarias. Sanidad, educación pensiones, seguro de desempleo y vacaciones pagadas y una amplia gama de prestaciones pasaron a ser la trama de nuestras vidas» (Castells, 2010). Del mismo modo, en este momento, dice:

«Cuando las cosas no funcionan como antes y hay que inventar, cambios culturales minoritarios que están en la sociedad hallan el momento para difundirse (...) los múltiples experimentos que miles de jóvenes y menos jóvenes llevan a cabo en toda la geografía europea (...): cooperativas de consumo y producción, huertos urbanos, redes de moneda alternativa (...), mercados de intercambio personales o por internet, redes de ayuda mutua. Una cultura de cooperación que sustituye a la competición, afirma el tiempo de la vida sobre el vivir para consumir y quiere ser natural para desintoxicarse de lo químico. Aprovechar la crisis para replantearse el sinsentido de una vida loca» (Castells, 2010).

Creemos no caer en el voluntarismo y el ilusionismo, entonces, cuando encontramos evidencias y razones para pensar que un sector significativo de la acción voluntaria, las organizaciones solidarias y las redes del tercer sector pueden sortear esas trampas de las que hemos hablado o salir de ellas. Para ello, en todo caso, será fundamental, a nuestro juicio, comprender y abordar eficaz y creativamente la encrucijada estratégica en la que se encuentran. La realidad del tercer sector que hace intervención social está sufriendo una convulsión en nuestro entorno, mucha parte del

tejido voluntario no responde, seguramente, a los parámetros de fuerza transformadora y civilizatoria con los que lo hemos presentado al principio del artículo. Sin embargo la urgencia histórica de la hora que estamos viviendo, el sufrimiento y desesperanza de tantas personas representa una exigencia para el pensamiento y la acción. Por hacer viables y eficaces, hoy y aquí, los valores y prácticas que constituyen la esencia y la naturaleza del mundo de la acción voluntaria, valores y prácticas como la ayuda mutua, la reciprocidad, la reflexión crítica, la innovación, la frugalidad, la donación... En el género humano late y brota sin cesar el deseo de ayudar sin esperar nada a cambio, la voluntad de encontrarse y compartir, la iniciativa para agruparse y mejorar el entorno, el emprendimiento dinámico y solidario para la respuesta a necesidades sociales... Veamos cómo, con qué orientación, con qué estrategia puede eso hacerse hoy y aquí.

6. Una encrucijada y una agenda estratégica

La reflexión realizada hasta el momento nos coloca, posiblemente, en una extraña encrucijada. Cuánto más necesaria parece ser la aportación específica del mundo de la acción voluntaria (en los términos en las que la hemos descrito y propuesto), menos parece estar ese sector de actividad, ese mundo de acción, en condiciones de aportarla, porque él mismo, como parte de la sociedad que es (y como otros muchos agentes), acusa las mismas tensiones, disfunciones y contradicciones que el conjunto del cuerpo social.

Para Joaquín García Roca, «el mundo social es el lugar de las sinergias entre la ciudadanía política y la vecindad social, y entre éstas y la fraternidad: para ser ciudadanos se debe ejercer la vecindad, y, para ser vecinos, se debe ejercer la hospitalidad» (García Roca, 2012: 71). Imanol Zubero se plantea que «tal vez el procomún sea el lugar social donde, por fin, el ideal revolucionario de la fraternidad encuentre el sitio que nunca tuvo, a diferencia de lo que ocurrió con la libertad, que enraizó y floreció en el espacio del mercado, y con la igualdad, que lo hizo en el espacio del Estado» (Zubero, 2012: 41). Rafael Aliena propone «dos ideas rectoras: la defensa del pluralismo de posibilidades y la necesidad del equilibrio entre esas posibilidades. El equilibrio que se reclama tiene tres escenarios: la sociedad, el Tercer Sector en su globalidad y cada una de sus entidades en particular» (Aliena, 2008: 47).

No estamos hablando de pretendidas terceras vías equidistantes sino de intuiciones, reflexiones y orientaciones persistentes, compartidas,

fundamentadas y basadas en la evidencia que nos señalan que nuestras sociedades complejas reclaman políticas, organizaciones e intervenciones sociales más complejas, necesitan políticas públicas y estrategias colectivas que completen, compensen o corrijan el funcionamiento de los mercados económicos y los poderes políticos y faciliten y promuevan necesidades históricas como el cuidado en el seno de las redes familiares, vecinales y comunitarias; la conciliación de la vida personal, familiar y laboral; el compromiso cívico en la vida comunitaria; la promoción de la autonomía personal y la activación hacia el trabajo y la productividad; las relaciones igualitarias entre personas diversas; el emprendizaje para una economía solidaria; la austeridad, el rigor y la eficiencia en el funcionamiento de las instituciones; la innovación y creatividad social... Se trataría de una acción combinada y sinérgica de todos los agentes y esferas para frenar y revertir el deterioro y la destrucción de los bienes relacionales y de los bienes comunes.

No olvidamos, en todo caso, los oportunos comentarios de Bauman, que recuerda que como señalara cáusticamente Eric Hobsbawm: «la palabra ‘comunidad’ nunca se usó de manera tan indiscriminada y vacua como durante las décadas en las que fue muy difícil encontrar en la vida real verdaderas comunidades, en sentido sociológico» (Bauman, 2002: 182). Y añade:

«Echamos en falta la comunidad porque echamos en falta la seguridad (...). La inseguridad nos afecta a todos, inmersos como estamos en un mundo fluido e impredecible de desregulación, flexibilidad, competitividad e incertidumbre endémicas (...). Se nos pide, como ha observado ácidamente Ulrich Beck, que busquemos soluciones biográficas a contradicciones sistémicas; busquemos la salvación individual a problemas compartidos (...), además, es precisamente ese recurso a nuestro ingenio y recursos individuales lo que introduce en el mundo la inseguridad de la que queremos escapar» (Bauman, 2003: 169).

Y Bauman habla de las «comunidades de guardarropa» para referirse a sucedáneos de vida comunitaria, recordando que «si ha de existir una comunidad en un mundo de individuos, sólo puede ser (y tiene que ser) una comunidad entretejida a partir del compartir y del cuidado mutuo» (Bauman, 2003: 175). Y Donati se pregunta:

«¿Qué tipo de organización puede hacernos pasar de una situación en la cual el bienestar es definido por estructuras

jerárquico-burocráticas y por contratos mercantiles que alimentan extensamente formas fracturadas de reflexividad a una situación en la cual las instituciones de bienestar alimentan, en cambio, redes reflexivas de ciudadanos y trabajadores reflexivos, esto es, de una sociedad civil que pueda dotarse de una extendida reflexividad relacional?» (Donati, 2012: 17).

Ahí es donde, a nuestro entender, podemos identificar la contribución principal del mundo de la acción voluntaria en esta encrucijada histórica. Sin complejos porque, como nos recuerda Fernando Vidal, «el Estado de bienestar es el resultado de la expropiación de la mutualidad obrera para prevenir el empoderamiento político del proletariado» (Vidal, 2008: 257). Estamos, por tanto, hablando de un bienestar social que no es posible confundir con el crecimiento económico ni con la protección del Estado, en la medida en que apostamos por la reinversión y coproducción de bienes relacionales y bienes comunes, que no tienen precio monetario ni pueden estar garantizados por ley.

Se trataría, simultáneamente, de buscar nuevas formas de articular sujetos y mayorías, nuevos movimientos basados en nuevos intereses y valores, intentando encontrar en los nuevos riesgos sociales, en las comunes vulnerabilidades humanas, en nuevas conciencias e inteligencias al respecto, los elementos catalizadores de redes y solidaridades renovadas. Y así dirán Renes y López que la acción voluntaria tiene un papel especial en la respuesta a las necesidades de integración social, complementaria con la integración sistémica, entendiendo al voluntariado como «comunidad en acción» (Renes y Lopez, 2011: 84).

Y tal como hemos tratado más extensamente en otros lugares (Fantova, 2008), entendemos que el ámbito sectorial de los servicios sociales puede ser un banco de pruebas y un espacio necesario para experimentar nuevas formas de construcción del sistema de bienestar y que lo que hagamos en los servicios sociales puede tener un impacto positivo en otros ámbitos (como el educativo, el sanitario, el de garantía de ingresos...). En ese contexto, la estructuración y fortalecimiento de los servicios sociales y, particularmente, de los sistemas públicos de servicios sociales puede constituir una de las claves estratégicas para la configuración de un sistema de bienestar capaz de responder a los nuevos retos de los que estamos hablando. En primer lugar, desde luego, porque los servicios sociales brindan apoyos especialmente necesarios en el contexto dibujado y, por lo tanto, su desarrollo y fortalecimiento es una forma de extender o completar el sistema de bienestar. Pero, en segundo lugar,

porque en la medida en que los servicios sociales (y el sistema público de servicios sociales) se desarrollen y configuren con claves relacionales y comunitarias, podrán, además de extender o completar el sistema de bienestar, contribuir a que el conjunto del sistema de bienestar se haga, todo él, más relacional, más participativo, más amigable, más sinérgico con ese tejido social cambiante y escurridizo del que hemos hablado.

Estamos a tiempo de construir un ámbito de los servicios sociales atravesado por un enfoque relacional, participativo, comunitario y activador. Unos servicios sociales no dedicados a reemplazar los apoyos familiares y comunitarios o a compensar económicamente por sus limitaciones sino dedicados a complementar y potenciar dichos apoyos familiares y comunitarios. Un sistema presidido por la sinergia entre la responsabilidad pública y la responsabilidad individual, familiar y social. Una red flexible y eficiente, donde se puede modular la participación económica y no económica de las personas usuarias en el sostenimiento de los servicios, combinando la perspectiva del derecho con la de la obligación. Un entorno en el que es fuerte el tercer sector, la economía solidaria, capaz de aportar valores añadidos especialmente interesantes en la medida en que es fiel a sus señas de identidad. Un ámbito de los servicios sociales capaz de proponer y activar dinámicas y políticas intersectoriales y transversales innovadoras como las que tienen que ver con la coordinación e integración sociosanitaria de base domiciliaria y comunitaria o la introducción de lógicas de universalización y activación en la política de garantía de ingresos para la subsistencia.

Nos parece coherente y necesario identificar simultáneamente la necesidad estratégica de no retroceder sino avanzar en la construcción del sistema público de servicios sociales (como siguiente frontera y, a la vez, palanca crítica de la innovación en el conjunto del sistema público de bienestar) con la apuesta por una acción voluntaria y un tercer sector mucho menos encajados en dicho sistema público, mucho menos funcionales e instrumentales para el proyecto de construir un sistema público de servicios sociales recortado y asistencialista. Tal como han señalado Fresno y Tsolakis:

«Las ONG han de ser vistas como espacios que contribuyen a la creación de capital relacional y tejido asociativo y no como extensiones de la administración que pueden prestar servicios en nombre de esta, allí en donde ella no llega (...). Las entidades del Tercer Sector han de hacer una reflexión profunda, sobre cómo superar las debilidades actuales relacionadas con la pérdida de base social, su falta de diversidad y participación interna, incluida

la escasa rotación de los cargos, así como una gestión rígida del voluntariado» (Fresno y Tsolakis, 2012: 17-19).

Ni el mundo de los servicios sociales, ni el mundo de la acción voluntaria ni el mundo de las relaciones y redes familiares y comunitarias viven horas gloriosas. Precisamente por ello y por la importancia que en el contexto que hemos dibujado adquieren los valores y las dinámicas que corresponden a esos mundos se hace necesario el mayor acierto en el análisis y la estrategia. Si son pocas las personas, recursos, energías y capacidades disponibles, trabajemos para que sean valiosas y potentes y articulémoslas de la mejor manera posible, dejando atrás esquemas obsoletos y arriesgando de forma razonable pero ambiciosa.

7. Propuestas de futuro para la acción voluntaria

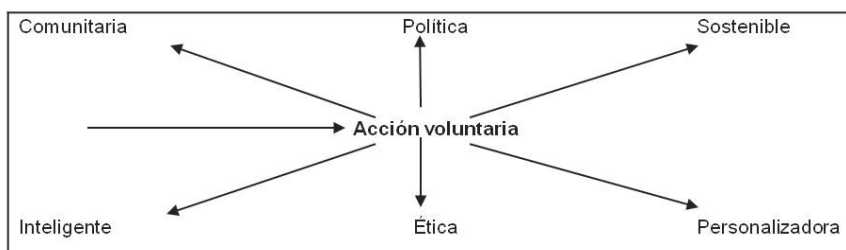
Para ir finalizando este artículo queremos sintetizar en seis rasgos programáticos el tipo de acción voluntaria que, a nuestro entender, emerge como propuesta de la reflexión que venimos haciendo. Sabemos que no es un programa fácil, lo cual era de esperar en estos tiempos difíciles. Se nos ocurría la metáfora de esas jugadas de billar en la que con un solo golpe seis bolas entran en los seis agujeros de la mesa. Algo así toca hacer. Se acabó el tiempo de las políticas y estrategias simples y se imponen los movimientos elegantes, eficaces, eficientes, impactantes, polivalentes, sinérgicos. Así, proponemos una acción voluntaria simultáneamente y cada vez más:

- Comunitaria.
- Política.
- Sostenible.
- Inteligente.
- Ética.
- Personalizadora.

Hablamos, en primer lugar, de una acción voluntaria comunitaria. Una acción voluntaria, unas organizaciones y redes del sector voluntario que se conciban, en primera instancia y sobre todo, como aliadas de las redes familiares y comunitarias, como constructoras y reforzadoras de comunidad, como coproductoras de bienes relacionales y bienes comunes. Una acción voluntaria configurada como espacio y tiempo de cercanía, de acogida, de calidez, de integración. Una acción voluntaria empeñada en la construcción, fortalecimiento y mejora de comunidades

inclusivas, localizadas y virtuales, locales y globales. Fernando Vidal pone en el centro de su planteamiento el concepto de reconciliación y plantea que:

«La reconciliación es el paradigma de la política de solidaridad. El voluntariado es un primer paso de reconciliación (...). El papel revolucionario del voluntariado es la reconciliación (...). Si la exclusión social es la mayor división de nuestro tiempo, en el voluntariado se vive el mayor drama de nuestro tiempo: cada uno personalmente puesto en la encrucijada de la exclusión junto a un prójimo que la está sufriendo» (Vidal, 2009: 554-555).



Hablamos, en segundo lugar, de una acción voluntaria política y en permanente dinámica de repolitización. Un mundo de la acción voluntaria que detecta, denuncia y desbarata toda estrategia orientada a convertirla en cómplice de la destrucción de derechos sociales, del incremento de desigualdades, del debilitamiento de la capacidad redistributiva de recursos y capacidades de los poderes públicos. Una acción voluntaria consciente y operante en su cualidad de espacio de concienciación política, de formación política, de proyección política. Unas redes voluntarias y movimientos asociativos independientes de los partidos y sindicatos pero que interactúan con ellos y contribuyen a fortalecerlos y mejorarlos. Una acción voluntaria con voz en la arena política e impacto en la decantación de bases electorales para las políticas y leyes solidarias y participativas. Dirán Fresno y Tsolakis:

«Las plataformas de voluntariado tienen en los próximos años el reto de convertirse en entidades abiertas (...) contribuyendo a vertebrar la territorialidad y facilitar espacios de cooperación con otras formas de participación social. También han de hacer un esfuerzo por abrirse a los movimientos sociales, así como trabajar de modo transversal, con plataformas y redes de otros ámbitos, en el plano horizontal, apoyando a las redes territoriales,

mejorando la capacidad de interlocución e influencia política» (Fresno y Tsolakis, 2012: 20).

Hablamos, en tercer lugar de una acción y unas organizaciones voluntarias sostenibles. Si las dinámicas y procesos de acción voluntaria y organización solidaria se consideran valiosas y pretenden impacto social habrán de atender a su dimensión económica y conseguir estabilidad. Se tendrá que reforzar la sinergia entre trabajo voluntario y remunerado y seguir incorporando, crítica y proactivamente, sistemas de gestión, entre otros:

- De gestión de los recursos humanos y la participación de las personas, de modo que se promueva un verdadero proceso de empoderamiento de las personas voluntarias en las organizaciones y se mejore la gestión de la diversidad sexual, generacional, cultural, funcional...
- De gestión de las relaciones, que permitan identificar en la población necesidades, demandas, capacidades y oportunidades (capaces por ejemplo de desarrollar nuevas experiencias de asociacionismo, mutualismo o cooperativismo que faciliten hacerse cargo personal, familiar y comunitariamente de un futuro próximo o lejano de limitación funcional, de forma complementaria y sinérgica con la protección de los sistemas públicos de sanidad, servicios sociales o garantía de ingresos).
- De gestión, en definitiva, de la calidad que permita la diferenciación y posicionamiento de las organizaciones voluntarias, levantando barreras de entrada para organizaciones que hacen una utilización espuria de su condición formal o aparente de voluntarias y buscando su fortalecimiento institucional.

Hablamos en cuarto lugar de una acción voluntaria inteligente. En la sociedad de la información y el conocimiento; en el mundo de la investigación, el desarrollo y la innovación; las personas, organizaciones y redes implicadas en la acción voluntaria deben afrontar el reto de la gestión del aprendizaje, de la identificación de temas emergentes, del levantamiento y procesamiento de evidencia relevante, de la creatividad individual y colectiva, del estudio riguroso de realidades y procesos, de la fabricación de herramientas de intervención... Algunas de las reflexiones de Daniel Innerarity ayudan a identificar fortalezas quizá inesperadas a este respecto cuando señala que:

«En una economía del conocimiento, para sobrevivir en la competencia global, los recursos se encuentran cada vez más a escala local: bajo la forma de conocimientos, capacidades, relaciones y motivaciones de los que no disponen los competidores alejados (...). Se ha redescubierto el valor de la cercanía temporal, la confianza o el bienestar. Las redes locales ya no están contra la sociedad del conocimiento, sino todo lo contrario» (Innerarity, 2011: 230-231).

Hablamos en quinto lugar de una acción voluntaria ética, consciente de su papel contracultural, de su capacidad como espacio para hacer operativos y visibles determinados valores. Dirá Sebastián Mora refiriéndose al tercer sector de acción social:

«Desde la prestación de servicios sin la dimensión cívica de nuestro hacer es muy difícil liderar ningún proceso societal de carácter comunitario o político (...). Si el TSAS en un primer momento en nuestro Estado estaba conducido desde un liderazgo carismático, en los últimos años ha estado bajo un liderazgo gerencial (...) que tiene que abrirse a un liderazgo ético-social (...). Ahora bien, todo lo dicho sería vano si no sabemos ocupar nuestro lugar esencial que no es más que al lado de las “víctimas”» (Mora, 2013).

Y hablamos en sexto lugar de una acción voluntaria personalizadora, activadora, capacitadora. Una acción voluntaria entendida en clave de acompañamiento desde y para procesos personales (González, 2011). Dirá Subirats:

«Se requiere articular intervenciones que faciliten la capacitación de las personas, brindándoles la oportunidad, en un marco de relaciones sociales y comunitarias más extenso, de procurarse aquello que necesiten tanto personal como colectivamente para desarrollar sus vidas según sus valores e inquietudes (...). El diferencial que caracteriza, o debería caracterizar toda práctica desarrollada desde el sector, se halla sobre todo en su capacidad para (...) el fortalecimiento de las personas y de las comunidades en que éstas se ubican, alcanzando procesos de integración social autónoma y de arraigo en un territorio y en unas redes sociales familiares y comunitarias. Unos procesos de integración que, gracias a todo ello, consiguen una elevada sostenibilidad en el tiempo (...). Creemos que son las relaciones directas y pensadas con y desde las personas con problemas de exclusión y con acumulación de riesgos y vulnerabilidades, las que constituyen

la variable decisiva que otorga valor específico a la labor de las entidades (...). Ello exige definir con precisión y explicitar los compromisos recíprocos entre organizaciones y personas (...). Es en ese punto en el que entendemos se concentran nuestras propuestas estratégicas de trabajo integral y transversal, y que de alguna manera resumen y articulan todo el resto: acogida, acompañamiento y voluntad de generar autonomía de las personas» (Subirats, 2010: 25-49).

8. Cierre

Como resume Gregorio Rodríguez Cabrero:

«El Tercer Sector (TS) y, en particular, el Tercer Sector de Acción Social (TSAS) se encuentra no solo ante una larga coyuntura de demandas sociales, debido al impacto de la depresión estructural a la que hace frente con sus limitados recursos institucionales, económicos y humanos sino también, y sobre todo, ante un cambio estructural que afecta a todos los niveles del sistema sociopolítico y económico. Es un cambio de época, una fase histórica de cambio global, con gran incidencia en Europa y, de manera especial, en España, que afecta a nuestro devenir inmediato en el desarrollo de los derechos sociales y en el bienestar común. El TSAS, como parte sustantiva del régimen de bienestar español, se ve sometido a los cambios y contradicciones que afectan también, aunque en distinta medida, a los otros componentes o esferas de dicho régimen (...). La interrelación de dichas esferas se está modificando con gran intensidad como consecuencia de la regresión del Estado de Bienestar, el ascenso casi sin cortapisas de un mercado desregulado bajo la lógica neoliberal y los cambios en profundidad que afrontan los hogares a consecuencia de la sobrecarga de responsabilidad que supone la caída de los salarios reales en la inmensa mayoría de los mismos, la carga de los cuidados (como consecuencia del envejecimiento poblacional) y el impacto social de procesos de emancipación juvenil bloqueados para no escasos colectivos en los tramos de edad de 20 a 30 años (...). El TSAS, ante el reto de la crisis actual, no sólo tiene que dar respuesta a las múltiples demandas sociales generadas por políticas de consolidación fiscal (...) sino que afronta su sostenibilidad futura como actor social e institucional de la reforma social. Ello, en nuestra opinión,

le obliga a responder en varios frentes al mismo tiempo que, tal como hemos señalado, son básicamente cuatro: potenciar la función cívica, reivindicativa y transformadora, reforzamiento de su articulación interna y mejora de la transparencia, desarrollo de su papel como actor de las políticas sociales con voz y peso en el diseño de las mismas y, finalmente, desarrollo de la función de innovación social en el desarrollo de servicios de interés general y en proyectos locales de desarrollo de los que pueden emerger buenas prácticas que redunden en el bienestar general, sobre todo en el de los colectivos vulnerables de la sociedad» (Rodríguez Cabrero, 2013).

De modo que terminemos este artículo con y como Richard Sennet en su obra Juntos, con una cita que quizá nos sirva para poner contrapunto a la de Enric Juliana con la que comenzábamos:

«El siglo XX pervirtió la cooperación en nombre de la solidaridad (...). La solidaridad ha sido la respuesta tradicional de la izquierda a los males del capitalismo. La cooperación en sí misma no ha desempeñado un papel importante como estrategia de resistencia. Aunque, en cierto sentido, el énfasis en la solidaridad es realista, ha socavado la fuerza de la izquierda (...). En estas condiciones, rechazada y retraída sobre sí misma, no es de extrañar que la gente común aspire a algún tipo de solidaridad, aspiración que la solidaridad destructiva del tipo nosotros-contra-ellos parece satisfacer plenamente (...). En todas las culturas humanas la función del ritual consiste en aliviar y resolver la ansiedad volviendo a la gente hacia el exterior en actos simbólicos compartidos (...). Hoy en día, el efecto cruzado de los deseos de reafirmar la solidaridad en medio de la inseguridad económica hace que la vida social sea brutalmente simple: el nosotros-contra-ellos combinado con el que-cada-uno-se-apañe. Pero yo insistiría en que nos hallamos en la condición del “todavía no”. Los terribles simplificadores de la modernidad pueden reprimir y distorsionar nuestra capacidad para vivir juntos, pero no eliminan esa capacidad ni pueden hacerlo. Como animales sociales, somos capaces de cooperar con mayor profundidad que lo imaginado por el orden social existente» (Sennet, 2012: 285-266).

9. Bibliografía

- ACEMOGLU, D. y ROBINSON, J.A. (2012): *Por qué fracasan los países. Los orígenes del poder, la prosperidad y la pobreza*. Bilbao, Deusto.
- ALBERICH, T. y ESPADAS, M.A. (2011): “Asociacionismo, participación ciudadana y políticas locales: planteamiento teórico y una experiencia práctica en Jaén” en *Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social*, 18, 119-146.
- ALCOCK, P. (2012): *The Big Society: a new policy environment for the third sector?* Birmingham. Third Sector Research Centre.
- ALIENA, R. (coord.) (2008): *Los equilibrios del tercer sector. Una filosofía del equilibrio de funciones*. Madrid, Fundación Luis Vives.
- ARANGUREN, L. (2011): “Las nuevas pertenencias: entre espectadores y protagonistas” en *Documentación Social*, núm. 160, enero-marzo, pp. 149-169.
- ARIÑO, A. (2008): “Articulación del Tercer Sector en España” en *Revista Española del Tercer Sector*, núm. 10, septiembre-diciembre, pp. 107-129.
- BAUMAN, Z. (2002): *Modernidad líquida*. Buenos Aires, Fondo del Cultura Económica.
- (2003): *Comunidad. En busca de seguridad en un mundo hostil*. Madrid. Siglo XXI.
- BOFF, L. (2012): *El cuidado necesario*. Madrid, Trotta.
- CASADO, D. (1986): *El bienestar social acorralado*. Madrid, PPC.
- (2008): “Régimen institucional en España del sector voluntario y opciones de perfeccionamiento” en *Revista Española del Tercer Sector*, núm. 10, septiembre-diciembre, pp. 69-106.
- CASTELLS, M. (2010): “Las culturas de la crisis” en *La Vanguardia*, 5 de junio.
- COLOZZI, I. (2012): “Dal vecchio al nuovo welfare. Due proposte per favorire la transizione” en COLOZZI, I. (a cura di): *Dal vecchio al nuovo welfare. Percorsi di una morfogenesi*. Milano, Franco Angeli, pp. 9-16.
- CORTINA, A. (2006): “Exclusión cero: el vigor del voluntariado”. http://elpais.com/diario/2006/03/02/opinion/1141254004_850215.html.
- DALY, M. (2002): “Care as a good for social policy” en *Journal of Social Policy*, vol. 31, núm. 2, pp. 251-270.

- DEUSDAD, B. (2013): “El respeto a la identidad como una forma de inclusión social: interculturalidad y voluntariado social” en *Educatio Siglo XXI*, vol. 31, núm. 1, pp. 89-104.
- DONATI, P. y COLOZZI, I. (a cura di) (2007): *Terzo settore, mondi vitali e capitale sociale*. Milano, Franco Angeli.
- DONATI, P. (2012): “Le politiche sociali di fronte alla modernizzazione riflessiva: tra morfogenesi sistémica e morfogenesi sociale” en COLOZZI, I. (a cura di): *Dal vecchio al nuovo welfare. Percorsi di una morfogenesi*. Milano, Franco Angeli, pp. 17-35.
- DURÁN, M.A. (2012): *El trabajo no remunerado en la economía global*. Madrid, Fundación BBVA.
- ERASMO DE ROTTERDAM (2000): *Adagios del poder y de la guerra y Teoría del adagio*. Valencia, Pretextos.
- ESPADAS, M.A. (2006): *El tercer sector construyendo ciudadanía: la participación del tercer sector en los servicios sociales en Andalucía* (tesis doctoral). Madrid, Universidad Complutense de Madrid.
- FANTOVA, F. (2005): *Tercer sector e intervención social. Trayectorias y perspectivas de las organizaciones no gubernamentales de acción social*. Madrid, PPC.
- (2008): *Sistemas públicos de servicios sociales. Nuevos derechos, nuevas respuestas*. Bilbao, Instituto de Derechos Humanos (Universidad de Deusto).
 - (2009): “El tercer sector: agente de transformación social en tiempos de crisis”.
[http://www.fantova.net/restringido/documentos/mis/Tercer%20sector/EI%20tercer%20sector,%20agente%20de%20transformación%20social%20en%20tiempos%20de%20crisis%20\(2009\).pdf](http://www.fantova.net/restringido/documentos/mis/Tercer%20sector/EI%20tercer%20sector,%20agente%20de%20transformación%20social%20en%20tiempos%20de%20crisis%20(2009).pdf)
 - (2011): “Gobernanza de los servicios sociales en tiempos de crisis”
<http://www.diba.cat/web/benestar/ii-forum-de-serveis-socials>
- FRANCO, P. y GUILLÓ, C. (2011): “Situación y tendencias actuales del voluntariado de acción social en España” en *Documentación Social*, núm. 160, enero-marzo, pp. 15-41.
- FRESNO, J.M. y TSOLAKIS, A. (2011): *Profundizar en el voluntariado: los retos hasta 2020*. Madrid, Plataforma de Voluntariado de España.
- FUNDACIÓN EDE (2012): *Estudio sobre voluntariado en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Vitoria-Gasteiz, Gobierno Vasco.
- FUNDACIÓN LUIS VIVES (2012): *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. Madrid.

- GARCÍA CAMPÁ, F. (2013): *El voluntariado y su régimen jurídico*. Valencia, Tirant lo Blanch.
- GARCÍA ROCA, J. (2012): *Reinvención de la exclusión en tiempos de crisis*. Madrid, Cáritas Española/Fundación FOESSA.
- GIL CALVO, E. (2013): “Populismos” en *El País*, 4 de marzo. http://politica.elpais.com/politica/2013/03/03/actualidad/1362342447_840282.html
- GÓMEZ SERRANO, P. J. (2011): “Crisis socio-económica y voluntariado” en *Documentación Social*, núm. 160, enero-marzo, pp. 43-69.
- GONZÁLEZ, A. (2011): “El papel del voluntariado en la lucha contra la exclusión social: el valor del acompañamiento” en *Documentación Social*, núm. 160, enero-marzo, pp. 171-188.
- (2012): *Sujetos en la intervención social* (tesis doctoral). Sevilla, Universidad Pablo de Olvide.
- HERRERA, M. y BARQUERO, D. (2012): *Redes sociales: de metáfora a paradigma*. Madrid, Mac Graw Hill.
- HERRERA, M. y ROMERO, A. (2011): “El mosaico comunitarista: una propuesta analítica y tipológica” en *Revista de Estudios Políticos* (nueva época), núm. 154, octubre-diciembre, pp. 211-248.
- INNERARITY, D. (2011): *La democracia del conocimiento. Por una sociedad inteligente*. Barcelona, Paidós.
- JARAÍZ, G. (2009): “El tercer sector de acción social en la intervención comunitaria”, en *Revista Española del Tercer Sector*, núm. 12, pp. 101-129.
- (2011): *Intervención social, Barrio y Servicios Sociales Comunitarios*. Madrid, Fundación FOESSA/Cáritas Española.
- JULIANA, E. (2010): “Se está gestando un nuevo orden”. <http://www.lavanguardia.com/20101031/54063133883/se-esta-gestando-un-nuevo-orden.html#ixzz2cUpsUKgy>
- MARBÁN, V. y RODRÍGUEZ CABRERO, G. (2008): “Panoramic view of the social third sector in Spain: environment, development, social research and challenges” en *Revista Española del Tercer Sector*, núm. 9, pp. 13-39.
- MARCHIONI, M. (2006): “Democracia participativa y crisis de la política. La experiencia de los planes comunitarios” en *Cuadernos de Trabajo Social*, vol. 19, pp. 213-224.
- MARCUELLO, C. (coord.) (2007): *Capital social y organizaciones no lucrativas en España. El caso de las ONGD*. Bilbao, Fundación BBVA.

- MORA, S. (2013): “Impactos de la recesión económica en el tercer sector de acción social” en *Revista Española del Tercer Sector*, núm. 23, enero-abril, <http://www.fundacionluisvives.org/rets/23/articulos/101415/index.html>
- MORENO, L. (2012): *La Europa asocial*. Madrid, Península.
- OTS (OBSERVATORIO DEL TERCER SECTOR) (2007): *La construcción de capital social desde el tercer sector*. Barcelona.
- POAS (PLATAFORMA DE ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES DE ACCIÓN SOCIAL) (2012): *Plan estratégico del Tercer Sector de acción social. Informe de evaluación*. Madrid.
- PTS (PLATAFORMA DEL TERCER SECTOR) (2012): *Propuestas de la Plataforma del Tercer Sector para afrontar el impacto social de la crisis*. Madrid.
- PVE (PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA) (2011): *Diagnóstico de situación del voluntariado de acción social en España*. Madrid, Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.
- (2012): *Buenas prácticas en voluntariado y trabajo en red*. Madrid.
- PWC (PRICEWATERHOUSE COOPERS) (2012): *Estudio sobre el presente y el futuro del Tercer Sector social en un entorno de crisis*.
- RENES, V. y LÓPEZ, E. (2011): “Globalización y voluntariado: construir la sociedad desde los valores del voluntariado” en *Documentación Social*, número 160, páginas 71-90.
- RENES, V. (2012): “Una sociedad que se hace cargo de sí misma: reciprocidad, cooperación y los bienes comunes” en *Documentación Social*, núm. 165, abril-junio, pp. 119-133.
- RODRÍGUEZ CABRERO, G. (2012): *Servicios sociales y cohesión social*. Madrid, Consejo Económico y Social.
- (2013): “Crisis estructural y tercer sector de acción social” en *Revista Española del Tercer Sector*, núm. 23, enero-abril, <http://www.fundacionluisvives.org/rets/23/articulos/101405/index.html>
- SENNETT, R. (2012): *Juntos. Rituales, placeres y políticas de la cooperación*. Barcelona, Anagrama.
- SIIS (CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y ESTUDIOS) (2011): *Análisis documental sobre estudios de voluntariado en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Vitoria-Gasteiz, Gobierno Vasco.
- (2012): “Tendencias, innovaciones y buenas prácticas en el ámbito del voluntariado” en *Zerbitzuan*, núm. 51, junio, pp. 137-149.
- STANZANI, S. (2005): “Terzo settore e differenziazione sociale: una teoria relazionale” en DONATI, P. y TERENCEZI, P. (coord.): *Invito alla*

- sociologia relazionale. Teoria e applicazioni*. Milano, Franco Angeli, pp. 198-216.
- SUBIRATS, J. (dir.) (2010): *Ciudadanía e inclusión social. El Tercer sector y las políticas públicas de acción social*. Barcelona, Fundación Esplai.
- (2011): *Otra sociedad. ¿Otra política? Del “no nos representan a la democracia de lo común”*. Barcelona, Icaria.
- TAYLOR-GOOBY P. (2013): *The Double Crisis of the Welfare State and What We Can Do about It*. London, Palgrave Macmillan.
- TOBÍO, C. y otras (2010): *El cuidado de las personas. Un reto para el siglo XXI*. Barcelona, Fundación “la Caixa”.
- VIDAL, F. (2008): “El paradigma de la sociedad del bienestar (política social, Estado de bienestar y derechos sociales en cincuenta años de Documentación Social)” en *Documentación Social*, núm. 149-150, abril-septiembre, pp. 235-288.
- (2009): *Pany rosas. Fundamentos de exclusión social y empoderamiento*. Madrid, Cáritas Española/Fundación FOESSA.
- ZUBERO, I. (1994): *Las nuevas condiciones de la solidaridad*. Bilbao, Desclée de Brower.
- (2012): “De los “comunales” a los “commons”: la peripecia teórica de una práctica ancestral cargada de futuro” en *Documentación Social*, núm. 165, abril-junio, pp. 15-48.
- ZURDO, Á. (2011): “El voluntariado en la encrucijada: consideraciones sobre los límites de la participación social en un contexto de individualización, despolitización e instrumentalización creciente” en *Documentación Social*, núm. 160, pp. 91-129.



El voluntariado como sujeto de la intervención social

Auxiliadora González Portillo

1. Una forma de comprender la intervención social

La intervención social se configura hoy en día como un pilar central para poder entender nuestra cultura. Atraviesa distintos ámbitos de nuestra vida y afecta a todos los sectores de la sociedad. Siendo un elemento tan central, necesita ser analizado en sí mismo, no con respecto a los sectores sobre los que interviene, los recursos que implementa, o la metodología que usa... sino analizado y estudiado como hecho propio, en el que se articulan diversas dimensiones y que, en el fondo, está articulado por y para personas; para sujetos concretos con nombre y apellidos. Es en esta dimensión de sujeto en la que he querido profundizar en este artículo.

Parto por considerar la intervención social como una interacción social entre sujetos. En el seno de la intervención social se establecen unos marcos de relación entre los distintos sujetos que participan en ella que van configurando modelos de sujetos, los cuales a su vez van condicionando estos marcos de relación y, por tanto, la intervención social, desde una relación recursiva. De esta forma, si parto por entender la intervención social como interacción entre sujetos, entiendo que la mirada a estos últimos se convierte en un elemento central para poder entender y comprender mejor la intervención social y avanzar en su conocimiento. Que plantee la mirada a los sujetos en la intervención social como algo fundamental no quiere decir que sea lo único ni lo más importante a tener en cuenta en la intervención social, pero sí creo tiene una posición muy relevante que a lo largo de mucho tiempo ha sido ignorada en pro de otros aspectos como las metodologías de intervención o las problemáticas objeto de intervención.

Durante mucho tiempo la intervención social se ha entendido vinculada al sostenimiento de la construcción contractual de la sociedad y al disciplinamiento a partir de una agenda temática preconcebida que pone en escena una serie de problemas sociales. Como plantea García Roca (2004), la intervención social se dejó tentar por la seducción de la ingeniería social en todas sus formas, en especial por el mecanicismo y el positivismo y, de este modo, inició el proceso hacia la muerte del sujeto. En esta esfera de la ingeniería social se intenta ir de lo complejo a lo simple, se apoya sobre la previsión cierta y sobre resultados esperados que pueden alcanzarse «ex ante». Su ideal es lograr un control absoluto sobre el usuario y predecir los indicadores alcanzables por el aumento cuantitativo de los recursos. Desde este paraguas de la ingeniería social nada debe sentir el técnico que pueda distraerle de sus objetivos, nada

debe sentir el profesional que no pueda expresarse en técnicas de intervención, nada debe sentir el trabajador social ante el sufrimiento humano (García Roca, 2000).

Pero siguiendo a Carballada (2002), hay otro horizonte desde el que abordar la intervención social: aquel que se relaciona con la construcción de la sociedad desde las relaciones, los vínculos y los lazos sociales. Desde este horizonte, lo social se construye en forma discursiva y extradiscursiva, lo cual produce como resultado imaginarios sociales. En consecuencia, la intervención necesita acceder a los espacios microsociales donde se construye la cotidianidad de los sujetos sobre los cuales se interviene. Esta mirada necesaria a la vida cotidiana presupone que «lo social se organiza en términos de símbolos cargados de significados, que la identidad de los sujetos se construye en ámbitos de intercambio y reciprocidad y que lo social se explica desde lo singular» (Carballada, 2002:61). De esta forma, el acceso a lo macrosocial se construye desde ese «otro» que se transforma en protagonista y no en un objeto de la intervención.

Desde esta forma de entender la intervención social la comunicación interpersonal se convierte en lo esencial y fundamental, y lo accidental o instrumental es brindar o entregar recursos materiales o económicos. Esto lo hacemos en «función de» y «en el contexto de» una relación interpersonal que constituye el núcleo o la médula de la intervención social. (Fantova, 2003). Es necesaria, pues, una re-significación de los recursos. Desde las instituciones y desde sus agentes se han de establecer formas de proceder y de intervenir que aclaren, limiten y sean coherentes, para establecer un renovado uso de los recursos sociales. Como propone Puig (2007: 203-204), «se trata de potenciar una línea de intervención que, haciendo uso de las ayudas materiales y de los servicios, no descuide ni determine las posibilidades de la intervención ni sus instrumentos principales: la relación y el cambio».

2. Recuperando al sujeto en la intervención social

El abordaje que se ha hecho sobre la intervención social desde las Ciencias Sociales se ha centrado, en la mayoría de los casos, en el colectivo que era intervenido, considerándolos como objetos a los que habría que aplicar algún tipo de recurso para satisfacer unas necesidades atribuidas por el propio Estado. Los agentes interventores, en contra, han sido mucho menos investigados, considerándolos en la mayoría de los

casos como prestadores de recursos, esto es, como meros intermediarios entre ese colectivo «con necesidades» y los recursos que el Estado decide aplicar. Como defiende Ruiz (2010), la academia se ha sentido mucho más confortable en torno a la construcción teórica de los objetos a cambiar que ocupada por el escurridizo campo de la intervención *per se*. «Es más fructífero trabajar y analizar a los pobres, a los sin hogar, a los desempoderados..., siempre en la distancia de la pretendida asepsia, que a las estrategias, instituciones y profesionales en torno a ellos» (Ruiz, 2010:18).

En este sentido, tanto unos como otros (colectivo intervenido y agentes de intervención), han sido tratados como objetos, homogeneizados y diluidos, o bien en el colectivo al que son adscritos, o bien en la institución en la que trabajan o participan. Pero difícilmente se hace referencia a la dimensión que como sujetos, como personas tienen unos y otros en la intervención social. Como escribe Carballada (2007:4): «cuando yo transformo al otro en objeto, los dos perdemos la capacidad de ser sujetos. Entonces yo también en la medida que hago objeto al otro, también me convierto en un objeto».

A este respecto vemos interesante utilizar la noción de «escenario» de Carballada (2002), que implica el reconocimiento de la heterogeneidad de lo social, ya que lo que antes se consideraba homogéneo, en tanto «escenario» previsible donde se suponía que se expresaba lo social, era caracterizado mediante el establecimiento de relaciones causales y una fuerte tendencia a construir enunciados generales. En otras palabras, «el actor era un beneficiario, su papel era su rol y el guión representaba la normatividad de la sociedad, de acuerdo con la concepción occidental y hegemónica de 'normal y patológico'» (Carballada, 2002:58). Mi apuesta es intentar comprender y explicar el «escenario» de la intervención social desde la perspectiva del actor, su presentación, su vida cotidiana, el modo en que estos fueron construidos a partir de los papeles que se les asignaron desde la familia, las instituciones o la sociedad. Esto implicaría renunciar a los enunciados generales, pero fundamentalmente implica una necesidad de acceso a la singularidad, no sólo del actor, sino también del papel y de los escenarios donde se desarrolla la intervención social. El acceso a la singularidad implica en principio un giro significativo para la intervención: ya no interesa sólo lo que 'sobresale' sino cómo se construye aquello que emerge en una entrevista, en una asamblea, en un trabajo grupal... Esta mirada sobre lo que emerge exige dejar de describir lo social para intentar analizarlo e interpretarlo, no sólo desde una perspectiva general sino desde su relación con la intervención social, «en

la medida en que ésta construye y deconstruye la visión que la sociedad tiene de los problemas sociales mientras actúa sobre ellos» (Carballeda, 2002:60).

Es por esto por lo que es necesario estudiar la intervención social atendiendo a las personas que participan en ella y cómo éstas se construyen y se configuran dentro del proceso de intervención, ya que tanto interventores como intervenidos se hacen y se conforman como personas dentro del propio proceso de intervención, por tanto, ese carácter de sujeto debe ser tenido obligatoriamente en cuenta para una mejor comprensión de la intervención social (Ruiz et al, 2012). Pensemos en sujetos, en personas que sienten, razonan, desean, eligen, actúan, tienen cualidades, que responden creativamente a sus circunstancias, que buscan adaptarse, que se resisten, que proyectan su futuro, que tienen su propia trayectoria vital de energías y luchas... Este esfuerzo por acercarse al sujeto del bienestar social como alguien activo, creativo y lleno de recursos es una reacción comprensible contra el modo en que es visto ese sujeto normalmente, como alguien pasivo y dependiente (Hogget, 2001). La finalidad de esta propuesta, en definitiva, es no olvidar que «la intervención envuelve a personas, por tanto, los efectos de la intervención sobre ellas deben ser estudiados como un elemento más si aspiramos a comprender la intervención social de forma global». (Ruiz et al, 2012). Como propone Aliena (2011), ya sea como políticos, como investigadores o como profesionales, nos vendrá bien empezar a pensar en estos otros términos.

En definitiva se trataría de dejar de analizar las intervenciones sociales desde el campo de lo abstracto, de lo ideático, y aterrizarlas en prácticas concretas con actores concretos y que están teniendo consecuencias concretas. Consecuencias que además afectan al día a día de las personas que participan en ella. Carballeda (2007:12) lo expresa muy bien cuando plantea: «Cuando estoy frente al padre de un chico y ese padre es un desempleado, tengo el indicador del desempleo pero estoy viendo el impacto de ese indicador de la tasa de desempleo en lo concreto y en el padecimiento subjetivo de ese otro, que se traduce en el padecimiento subjetivo y en la angustia de toda esa familia». Y es que a partir de que la sociedad «construye» problemas sociales, el sujeto de la intervención mediatiza esa construcción en su vida cotidiana, desde un marco comprensivo explicativo que le dará forma a su padecimiento.

Como ya he planteado anteriormente mi concepción de la intervención social se basa principalmente en entenderla como marco de interacción,

de construcción de relaciones, como un espacio intersubjetivo (en la medida en que siempre estamos generando una inscripción en el otro cuando intervenimos desde cualquier ámbito), y por tanto como ámbito de construcción de sujetos, de construcción de personas.

El abordaje de la intervención social desde las subjetividades, desde la singularidad hace que se entienda al sujeto como un ser pleno, con potencialidades y condicionantes, productor y producto de la historia. Desde el sujeto así entendido se observa un entrecruzamiento de aspectos universales (condición de seres humanos con derechos y capacidades), particulares (en sus condiciones sociales de existencia) y singulares (la configuración subjetiva única e irrepetible) (Fassano, 2009). Cada individuo continúa a lo largo de su vida interpretando lo que encuentra en el mundo desde el referente de sus propios intereses, motivos, deseos, esperanzas y compromisos ideológicos. La condición presente o actual de cada sujeto es fruto de su historia, es la concreción de sus experiencias subjetivas, hay una permanente transposición y adaptación del mundo en base a sus referentes y elementos significativos de su biografía personal. Cada sujeto es el que va definiendo la realidad en la que se ubica y por tanto, «no se puede comprender un fenómeno social sin reducirlo a la acción humana que le ha dado origen, y más aún, sin referir tal actividad humana a los motivos que la originan» (Martínez 2008:48).

Aparte de tener múltiples identidades, las personas que participan en la intervención social tienen sentimientos, le otorgan sentidos a lo que hacen y buscan ese sentido en lo que hacen o reciben. Como defiende Vidal (2006) las personas tienen necesidad «de ser»: necesidad de contar y de que le cuenten, de comunicación, de reconocimiento de uno mismo y de contar su visión de los otros y las cosas, necesidad de identidad, de contar su idea de uno mismo. Y esto también es importante tenerlo en cuenta en la intervención social. Parafraseando el título de libro de Fernando Vidal «Pan y Rosas» (2009), que a su vez alude a una de las canciones más conocidas del movimiento obrero: «los corazones pasan hambre tanto como los cuerpos» (James Oppenheim, 1910), es importante que en la intervención social recuperemos esas rosas que reclaman los sujetos que conforman la intervención social.

Como síntesis de este recorrido sobre el sujeto y su papel en la intervención social hay que decir que la finalidad última que se plantea con esta propuesta de investigación es que todas las personas que participan en la intervención social se reconozcan como «sujetos que deciden y esperan, aman y recuerdan, buscan y dudan, invocan y desesperan» (García Roca, 2007: 47), intentando mostrar el beneficio que esta consideración puede

tener para la intervención social. En definitiva, esta investigación trata de expresar la necesidad de una nueva búsqueda, de una construcción, de una modalidad discursiva diferente, determinada ahora por el sujeto, por su propia palabra, por su singularidad, a la vez que recupera la importancia de los vínculos de ese sujeto con otros, buscando desde allí una nueva resignificación de la intervención social.

3. El papel del voluntariado en la intervención social

Cuando a lo largo de este artículo hablo de los sujetos en la intervención social me refiero a toda aquella persona que pueda tener un papel en el proceso de intervención social ya sea intervenido o interventor. En este último caso, quizás lo más extendido ha sido la mirada a los profesionales pero existe un actor que, habiendo sido mucho menos investigado y abordado su papel en la intervención social, siempre ha desempeñado una labor central en el desarrollo de la acción social: el voluntariado.

La relación entre Estado (espacio donde se ubican mayoritariamente los profesionales de la intervención social) y Tercer Sector (espacio donde se ubica mayoritariamente el voluntariado) han ido teniendo distintos niveles de intensidad y modelos a lo largo de la historia de la acción social. Pero más allá de los distintos modelos relacionales que se puedan seguir, lo que sí parece evidente (al margen de que las relaciones y sus formas pueden ser muy variadas) es que el Tercer Sector (y por tanto el voluntariado) desarrolla cada vez más un papel destacado en la gestión de las políticas públicas y concretamente su peso en el contexto de Servicios Sociales es indiscutible e ilustrativo de la tendencia a la externalización de la gestión de servicios públicos (y por tanto de la tendencia al modelo de relación entre Administración y Tercer Sector). Este proceso, que se legitimaba ya a finales de los ochenta con el discurso del Pluralismo del Bienestar y la necesidad de mayores cuotas de participación y de democracia insuficiente en los estados de bienestar, se ha ido ampliando cada vez más con la consolidación de las prácticas neoliberales en la política social (Espadas, 2007).

Pero lo que antes era una tendencia se ha convertido, a día de hoy, en una realidad constatada y en estos momentos podemos decir que el Tercer Sector, y el voluntariado se han convertido en uno de los principales agentes de protección social y el principal agente de colchón de la situación socio-económica que estamos viviendo y que se traduce en el sufrimiento humano de muchas familias y rostros. Por lo general son los voluntarios los que conocen mejor que nadie las consecuencias humanas de esta crisis.

Pero más allá de el papel que uno y otro han ido ejerciendo en la desarrollo de la acción social hay otro elemento a tener cuenta en el análisis de las relaciones entre ambos actores, sus «formas de hacer», sus «modos de intervenir». La diversidad de cada uno de estos agentes influye indudablemente en su intervención, en la perspectiva y análisis de la realidad, en el proceso de detección de necesidades y problemas de individuos o colectivos, en la identificación de la demanda y su relación con las necesidades, en la prestación de servicios, y por último, también en el impacto sobre el bienestar de clientes o usuarios. Aún cuando ninguno de ellos responden como un todo, porque sus prácticas en ambos casos es rica y variada, sí que se ha hablado en ocasiones de dos lógicas, dos estilos distintos de intervención que responden a diferentes configuraciones y dependencias, estructuras organizativas e incluso culturas profesionales. Begoña Pérez (2003:437-438) establece dos modos de atención: el «entorno despacho» y el «entorno proyecto». Aunque ninguno de esos modos de trabajo es exclusivo, privativo o excluyente, parece que en la práctica, predomina más el primero en la lógica institucional pública y el segundo en la privada, que es donde se ubica en general el voluntariado de acción social.

Paso a caracterizar cada uno de ellos:

- En el «entorno despacho» la atención prestada por los servicios fundamentalmente consiste en la escucha, valoración de la demanda, facilitación del acceso a prestaciones o servicios adecuados. Se trataría de una atención más puntual, que puede repetirse con alguna periodicidad, pero que no es continua en el tiempo. El contexto organizativo no facilita la realización de actividades integrales ni la atención suficiente por el volumen de trabajo, escasez de profesionales y rigidez de horarios así como por el retraso en el acceso a otras prestaciones.
- En el «entorno proyecto», más presente en las entidades de la iniciativa social, se desarrollan actividades en grupos relativamente pequeños, tipo taller, aula, centro de incorporación, con finalidades diversas entre lo formativo, ocupacional y terapéutico. Sus servicios son más flexibles, con una atención continuada mientras dura la actividad, procesos más lentos y relajados, que suponen un contacto estrecho y permanente en el que la relación es más multilateral, entre todos los miembros del grupo y en torno a una actividad de carácter común, más que en orden a la obtención de ciertas prestaciones.

Ambos modos de trabajo tienen virtudes y límites. La capacidad de conocer a las personas y comprender su situación de forma más profunda, la posibilidad de intervenir sobre las situaciones personales, la disponibilidad y el apoyo en las actividades de trabajo, ocio y relación es más amplio en lo que hemos llamado «entorno proyecto»; pero la aplicación de recursos necesarios, el acceso a las prestaciones básicas disponibles y necesarias sólo se garantiza desde la respuesta pública. Algunos autores (Gutiérrez Resa, 2005) ponen el énfasis en la solidaridad como valor para establecer la diferenciación entre ambos modos. Y junto a la solidaridad, el altruismo, el don, la reciprocidad como valores que complementan y superan aquellas reglas del juego que han sustentado al Estado (poder político, obligaciones ciudadanas, redistribución de recursos) y el Mercado (interés y beneficio). Estos valores, generan bienes relacionales que no los puede ofrecer ni el Estado ni el Mercado al ser producidos y disfrutados por quienes son al mismo tiempo productores y usuarios: el voluntariado.

Rafael Aliena (2006) propone como tendencia ideal de articulación entre lo público y lo privado, entre el papel de los profesionales de la administración y del voluntariado el tejido de una red en donde ambos se integren de un modo equilibrado. En esta nueva red, el Estado ocupa el centro, pero se libra de la tentación del monocentrismo excesivo y se muestra capaz de reconocer el poder del resto de organizaciones. Este poder procede de esas otras fuentes de poder que, de momento, según Aliena han sido relegadas, menospreciadas o instrumentadas:

- El control que las organizaciones de voluntariado tienen sobre algunos recursos necesarios y en ocasiones escasos (información, organización y autoridad).
- Los contactos e intercambios que algunas de ellas mantienen con otras muchas organizaciones.
- Sus posibilidades de intermediación.
- Su conexión con los intereses e ideologías del entorno, lo que les brinda la posibilidad de movilizar fuerzas externas a la red.

Y añadido algún poder más: la cercanía a los colectivos y a su cotidianidad que en muchos casos disponen estas entidades, entre otras causas, por la mayor liberación de burocracia y los mayores tiempos para estar con las personas que se acercan a ellas. De todos estos elementos hablaremos con posterioridad, ya que son aquellas dimensiones del voluntariado que ayudan a poner en valor el sujeto en la intervención social.

4. Dimensiones de la acción voluntaria que ayudan a la emergencia del sujeto en la intervención social

Como ya he planteado en el apartado anterior, las formas de aproximación y desarrollo de la intervención por parte del voluntariado son por lo general distintos a los desarrollados por profesionales, sin entrar en la valoración si unos u otros son mejores. Hablamos de modelos de relación distintos que benefician o perjudican el proceso de intervención social en función del contexto y de las personas.

Podemos entresacar algunos elementos y dimensiones que suelen caracterizar por lo general el desarrollo de la acción voluntaria en el ámbito de la intervención social y que entendemos que pueden facilitar esa emergencia del sujeto que venimos reivindicando a lo largo de este artículo. Con esto no queremos reivindicar modelos absolutos, es decir, no toda la acción voluntaria se caracteriza por estas dimensiones, aunque en general suelen estar muy presentes en el desarrollo de su acción:

- El uso de un lenguaje más sencillo, más cercano. Por lo general, los voluntarios usan un lenguaje mucho más sencillo, del día a día, de la cotidianidad..., no están mediatizados por el lenguaje profesional y técnico de la intervención social (más frío, más distante, más ininteligible...) que es el que manejan los profesionales. Las personas intervenidas se suelen sentir entendidos al hablar de sus problemas en su lenguaje «de la calle», lo que facilita un tipo de relación aunque no igualitaria, si más horizontal. En este caso, el uso de este tipo de lenguaje pueden acercar a interventores e intervenidos, con lo que ese acercamiento puede suponer en la relación de confianza que tan importante puede llegar a ser en la intervención social.
- Tiempos más flexibles. Por lo general la acción voluntaria no está tan constreñida en horarios donde se tenga que «fichar». Existe un mayor margen de adaptabilidad para atender a las personas, dedicar tiempo a la escucha, al «estar»... lo que hace que repercuta muy positivamente en la atención en la medida en que se gana en confianza entre interventor e intervenido.
- Moverse en un contexto de solidaridad. El hecho de que la acción voluntaria nazca de la solidaridad y no de una obligación laboral hace que el voluntario viva con menos presión su acción, y si bien se sienten responsables muchas veces de las circunstancias y se implican... por lo general la presión y en el nivel de responsabilidad que recae en su persona es menor que si tuvieran que cumplir con unos objetivos,

unas determinadas atenciones.... El hecho de vivir la intervención sin ese peso, hace que el ambiente sea más relajado (unido al hecho de la flexibilidad temporal) y hace más factible una relación interpersonal más beneficiosa de cara a un proceso de intervención social.

- Organización menos burocratizada. Aunque las entidades de voluntariado están avanzando y haciendo grandes esfuerzos en ofrecer calidad en sus intervenciones, es cierto que todavía (y afortunadamente) no están encorsetados burocráticamente lo que hace que aunque se avance en calidad no se pierda calidez en la intervención. Por lo general los voluntarios se mueven en un contexto organizativo más liberador, más flexible para poder adaptar su intervención a la casuística de cada situación ya que en general no hay excesiva normativa, ni leyes, ni protocolos que los encorseten... Esto en parte beneficia el poder ser creativos en las respuestas que se dan y poder desarrollar de forma más real y cercana un proceso de acompañamiento o itinerario más personalizado.
- Sentirse parte de un sujeto colectivo. Por lo general la acción voluntaria no se realiza de manera independiente, sino que suelen partir de colectivos (muchas veces institucionalizados) con los que se comparte unos intereses, unos objetivos, unos valores o una forma de entender el mundo y la sociedad. El sentirse parte de esta colectividad ayuda también a vivir la intervención más relajado en la medida que se sienten más respaldados y apoyados. De esta forma incluso las decisiones suelen ser muchos más compartidas y por tanto no recae el peso de la responsabilidad en una sola persona.

Entendemos que todas estas dimensiones que pueden estar muy presentes en la acción voluntaria (aunque no de manera exclusiva y de hecho también están presentes en la acción profesional) pueden ayudar a hacer emerger al sujeto en la intervención social y fomentar y facilitar una mejor interrelación personal que, desde mi punto de vista es una requisita esencial para el desarrollo de una buena intervención social.

5. Repensar la intervención social en clave de sujeto

Está claro que la crisis actual ha dado lugar a una situación de colapso en el mundo de la intervención social, ya que el esquema necesidad-recurso en el que se han basado muchas intervenciones se ha visto completamente desequilibrado. Las demandas van aumentando por días, semanas....

Y a su vez, los recortes en política social son cada vez más evidentes y abundantes. Ante esto es evidente que este esquema para llevar a cabo intervenciones sociales ya no es válido. Es momento de repensar un modelo de intervención que por un lado no dependa en exclusiva de la existencia de recursos materiales y que se base más en la relación interpersonal, en la relación entre sujetos. Dice a este respecto García Roca (2012:13-14) «Si la exclusión, la crisis, los desafíos, los fracasos, la riqueza social, las potencialidades, las capacidades, las necesidades y los derechos no los sentimos 'empáticamente', no los pensaremos humanamente». Es necesaria una nueva humanidad cuyas bases antropológicas y estructurales han de ser reinventadas y esa reinención pasa por reinventar el tipo de personas, el tipo de sociedad, y sobre todo el tipo de relaciones que establecemos entre sujetos. Unas relaciones que se basen en el encuentro, la pregunta, la búsqueda, en definitiva del ser humano. «Y eso nos exige un encuentro entre sujetos que se reconocen como tales en la dignidad común» (García Roca, 2012:15).

Ese cambio de modelo de intervención mirando más a los sujetos y a las relaciones entre ellos supone un cambio en varios ámbitos:

A) Un cambio en la relación entre sujetos interventores (Administración-Tercer Sector; profesionales-voluntariado) desde un cambio en las metodologías de trabajo.

Desde el diálogo permanente con la realidad y desde nuestras praxis, sabemos que el abordaje de muchas de las situaciones que acercan a los contextos de intervención social (muchos de ellos vinculados a la exclusión social) requiere de una combinación de recursos e intervenciones que puedan incidir en las distintas ramas y manifestaciones de este fenómeno: personal, social, comunitario, cultural, económico... La experiencia muestra que las prestaciones económicas, aunque necesarias, no son suficientes para abordar este tipo de situaciones. Son necesarios otros tipos de ayudas, apoyos y prestaciones. Por otro lado, la exclusión es un fenómeno que tiene muchas formas de manifestarse y engloba multiplicidad de situaciones distintas definidas por cómo este fenómeno se manifiesta o se hace presente en las trayectorias individuales. Esto hace necesario que los diagnósticos y las intervenciones se hagan individualizadas y adaptadas a cada realidad. A esto se le une que las personas o familias en situación de exclusión han llegado a estas situaciones por itinerarios vitales de vulnerabilidad muy continuados y extendidos en el tiempo (uno no se levanta un día siendo excluido), por tanto, los procesos que les pueden ayudar a salir de esta situación

también van a tener que ser largos, intensos y requieren de intervenciones duraderas a medio o largo plazo (González Portillo, 2011).

Frente al tiempo lineal medido por el reloj, que atribuye a la intervención social unos resultados que acontecen como efecto directo de una planificación previa, caminamos hacia la «ecología de las temporalidades; el tiempo del reloj sirvió para medir los procesos productivos de las fábricas, pero es solo uno de los tiempos, hay también un tiempo cíclico, otro circular, otro simultáneo como es el tiempo del enamoramiento, o el tiempo de la superación de una exclusión, o el tiempo de una inserción en la sociedad: todos ellos son formas del tiempo humano» (García Roca, 2012:54).

La experiencia ha demostrado que la forma de articular los elementos anteriormente enunciados para el abordaje de la intervención social ante situaciones de exclusión (abordaje multidimensional, con diagnósticos e intervenciones individualizadas, mediante procesos largos y continuados en el tiempo) requiere del acompañamiento como estrategia metodológica. El acompañamiento requiere de ciertas condiciones para poder ser aplicado: tener a la misma persona como referente de la intervención, que los interventores puedan centrarse en pocos casos, disponibilidad temporal, flexibilidad para poder adaptar los recursos... Esto hace que el acompañamiento hoy por hoy sea una tarea compleja en el marco de la Administración Pública. Es aquí, por lo tanto, donde pueden expresarse de manera particular las entidades sociales y, en concreto, el voluntariado.

Evidentemente un voluntario desarrolla y desempeña muchas tareas en el ámbito de la lucha contra la pobreza y la exclusión social, pero su aporte puede ser central para el trabajo en este tipo de procesos, donde la administración podría verse complementada con el Tercer Sector; y el papel de los profesionales plenamente articulado con el del voluntariado. Cada uno de ellos aporta diferencialmente en el proceso: conocimientos, recursos, estrategias, metodologías, por parte del mundo profesional, tiempo, acompañamiento, «estar» por parte del voluntariado. Y ambas cosas es lo que se necesita si se quiere implementar ese modelo de intervención más procesual y no centrado sólo en la administración de recursos materiales.

B) Un cambio en la relación entre sujetos interventores y sujetos intervenidos (profesionales-usuarios; voluntarios-acogidos).

Como ya se ha comentado a lo largo de todo este trabajo de investigación, la relación interpersonal que se establece en la intervención social entre

sujetos interventores e intervenidos se conforma como uno de los elementos claves a tener en cuenta para el éxito de las intervenciones. A este respecto creo que es importante que se cambien las claves para configurar nuevas formas de relación. Así propongo avanzar en las siguientes líneas:

- De unas relaciones basadas en la desconfianza («a este no le importan mis problemas», «él como vive muy cómodo»... desde la visión intervenida o «seguramente quieren estafarme” “me está engañando” “no cambia porque no quiere»... desde la visión interventora) a unas relaciones de confianza, partiendo de cero con el otro sin los prejuicios de la institución que se tiene detrás (en el caso de los interventores) o de la problemática que se padece (en el caso de los intervenidos).
- De unas relaciones basadas en lo material (papeles, tecleo de ordenador, expedientes, dinero, recursos...) a una relaciones de sentido (partiendo del cómo se está, del cómo se sienten y hacia donde quieren ir) trabajando desde lo educativo y no sólo desde los recursos económicos. Esto supone un cambio en la concepción de la intervención social, más allá de la dinámica de gestión de recursos económicos y avanza en esa intervención de proceso basada en el acompañamiento que hemos reflejado anteriormente.
- De una relaciones caracterizadas por la desigualdad entre interventores (que son los que tienen el poder: los recursos, el conocimiento) e intervenidos (profundamente desempoderados), a una relación más simétrica. Esto supone reconocer al intervenido como sujeto protagonista de su proceso, que tiene cosas positivas y mucho que aportar en su proceso de cambio. Para ello será fundamental la mirada a unas metodologías de intervención basadas en la participación. El cambio en el tipo de relaciones en la intervención social puede hacer que los sujetos se muestren tal cuales son y no articularse como sujetos pragmáticos que cambian en función del contexto de intervención en el que se sitúan.

C) Mirando al sujeto colectivo, a lo comunitario como clave para la plena integración social.

A lo largo de esta investigación se ha hablado de la importancia de los sujetos en la intervención social. Pero más allá de estos sujetos individuales es necesaria la mirada a otro tipo de sujeto, al sujeto colectivo.

Se trata de subrayar las potencialidades más allá de las relaciones interpersonales, las relaciones familiares y comunitarias como herramienta para mejorar el bienestar de la salud, la calidad de vida o la inclusión social.

Hablar de espacios comunitarios es hablar de lugares donde las vidas cotidianas de las personas entran en relación (en el mercado, en la asociación de vecinos, en el campo de fútbol, en las escaleras del edificio donde se vive...), facilitando así el contacto y la pertenencia. Los contextos, las familias, los barrios, se nos presentan como auténticos espacios educativos que pueden y deben ser aprovechados como recursos que permitan generar nuevas y mejores experiencias de vida y superación personal y social.

Esta mirada a lo colectivo, a lo comunitario, es lo que nos permite entendernos como seres relacionales, interdependientes y vinculados. Aquí se han de promover la convivencia y el tejido social a través de relaciones de confianza y reciprocidad en línea de fomentar el ejercicio de la vecindad que también propone García Roca (2012), para llegar, cuando sea posible, a la autogestión y la creatividad social.

Todas estas propuestas, lejos de pretender concluir un trabajo de investigación, abren futuros proyectos para seguir profundizando en el conocimiento de la intervención social. Los objetivos seguirán siendo los mismos: por un lado mejorar el servicio que se le presta a las personas, y paralelamente, contribuir a reforzar el papel de lo público como garante de nuestro Bienestar Social. Para eso deben crearse los espacios en los que sus instituciones y profesionales sean capaces de mirarse críticamente, revisarse y responder creativamente a una realidad que nos interpela y que reclama nuevas formas de intervención y nuevos marcos relacionales más acordes con los principios y objetivos que precisamente desde lo público, se propugnan.

6. Bibliografía

ALIENA, R. (2006): «Voluntariado y administraciones públicas: el laborioso tejido de una red» *Documentación Social*, 141, pp. 193-212.

— (2011): «Pobreza y sujeto» *Revista Española del Tercer Sector*, 16, pp. 47-78.

CARBALLEDA, A. (2002): *La intervención en lo social*. Buenos Aires, Paidós.

- (2007): «Intervención en lo social» *Revista Digital Margen* 44.
- ESPADAS, M.A. (2007): «Tercer Sector y restructuración del bienestar social: aspectos cuantitativos de la gestión de los Servicios Sociales en Andalucía» *Documentación Social* 146, pp. 155-176.
- FANTOVA, F. (2003): «Comunicación y relación en la intervención social y en la gestión de calidad» en Setién, M.L. (et all.) (coord.): *La calidad en los Servicios Sociales: conceptos y experiencias*. Ed. Tirant lo lanch, Valencia, pp.179-188.
- FASSANO, F. (2009): «La incertidumbre en la intervención» *Revista Margen* 52, pp. 1-12.
- GARCÍA ROCA, J. (2000): «Trabajo Social» en Cortina (coord.): *Ética de las profesiones*. Ed, Estella.
- (2004): *Políticas y programas de participación social*. Madrid, Síntesis.
- (2007): «La revancha del sujeto» *Documentación Social* 145, pp.37-52.
- (2012): *Reinvención de la exclusión social en tiempos de crisis*. Madrid, Fundación Foessa.
- GONZÁLEZ PORTILLO, A. (2011): «El papel del voluntariado en la lucha contra la exclusión social: el valor del acompañamiento» *Documentación Social* 160, pp.169-186.
- GUTIÉRREZ RESA, A. (2005): «El mal samaritano: ni santo, ni genio, ni héroe (solidaridad y voluntariado)» en Guillén, E. (comp.): *Sobre problemas y respuestas sociales. Homenaje a Demetrio Casado*. Ed: Hacer, Barcelona.
- HOGGET, P. (2001): «Agency, Rationality and Social Policy» *Journal of Social Policy* 30, pp.37-56.
- MARTÍNEZ GARCÍA, B. (2008): «La investigación en la cotidianidad social desde la fenomenología» *Revista Tiempo de Educar* Vol.9, nº 17, pp. 35-56.
- PÉREZ ERANSUS, B. (2003): «Las entidades sociales en la lucha contra la exclusión» en Rodríguez Cabrero, G. (coord.) *Las entidades voluntarias de acción social en España. Informe general*. Ed: Fundación Foessa y Cáritas Española Editores, Madrid pp. 424-452.
- PUIG I CRUELLS, C. (2007): «Las posiciones institucionales y profesionales que se imbrican en la atención a la demanda de las personas en los Servicios Sociales: la mediación entre la demanda y los recursos ofertados» *Revista de Trabajo Social y Acción Social* 40-42, pp. 195-208.
- RUIZ BALLESTEROS, E. (2010): «Para entender la intervención social» en Blanco, J. (et all) (coord.): *Paradojas y geometrías en intervención social*. Ed. Aconcagua Libros, Sevilla, pp.15-32.

— (et al) (2012): «Profesionales frente a la intervención participativa. Comunicación y dimensión subjetiva» *Gaceta Antropológica* 28/1 artículo 6.

VIDAL FERNÁNDEZ, F. (2006): «La exclusión social remodelada. Repensar la exclusión social desde una sociología de la presencia» en Vidal Fernández (coord.): *La exclusión social y el Estado de Bienestar en España. V Informe FUHEM de Políticas Sociales*. Ed. Icaria / FUHEM, Madrid. pp. 629-742.

— (2009): *Pan y rosas. Fundamentos de exclusión social y empoderamiento*. Madrid, Foessa/ Cáritas Española.



La brújula ética de la acción social en el siglo XXI.

Espacio público y voluntariado

Nuria Cordero Ramos

José Emilio Palacios Esteban

«Si algo se puede vender o comprar, entonces es cuantificable y podemos valorar su aportación a las medidas (cuantitativas) del bienestar colectivo. Pero, ¿qué hay de esos bienes que los seres humanos han valorado siempre y que no se pueden cuantificar? ¿Qué hay del bienestar? ¿Y de la justicia o la equidad? ¿Y de la exclusión, la oportunidad –o su ausencia– o la esperanza perdida? Estas consideraciones significan mucho más para la mayoría de la gente que el beneficio o el crecimiento agregado o incluso individual. Tomemos la humillación: ¿y si la tratáramos como un coste económico con cargo a la sociedad? ¿Y si decidiéramos cuantificar el daño que se hace cuando las personas son avergonzadas por sus conciudadanos como condición para cubrir sus necesidades básicas?»

(Tony Judt: 2011: 162,s.)

1. Aproximación a la *Acción Social*

En términos generales, entendemos por Acción Social la presencia transversal de ayuda y cuidado en los diversos órdenes básicos de la vida humana, a fin de asegurar a cada persona, o colectivo específico si es el caso, el acceso equitativo a los bienes y servicios que la sociedad produce en un momento dado y considera como imprescindibles para vivir con dignidad. Se trata de institucionalizar un permanente estado de alerta como expresión de lo que ha de considerarse la prioridad pública y social de carácter solidario que nos atañe a todos. Su finalidad se cifra en garantizar a los seres humanos en su individualidad, *desde la cuna a la tumba*²⁶, la plena inclusión y pertenencia a la sociedad y, dentro de ella, la protección de todos sus derechos, sin exclusión de nadie y sea cual fuere su condición, con especial atención a las más necesitados y vulnerables.

Este propósito humanitario y de justicia, intuitivo y sentido primero, fue progresivamente clarificado en nuestra cultura hasta convertirse en un derecho, gracias a la experiencia histórica y a la reflexión sobre ella, a la práctica y a la teoría, es decir, gracias a un largo proceso hermenéutico²⁷.

26 Expresión que se atribuye a Churchill con motivo de la puesta en marcha del Estado de Bienestar en Inglaterra, tras la desastrosa situación que dejó en el país la Segunda Guerra Mundial.

27 Según Vaquer Caballería (2002), “la acción social...no es sino una nueva forma de denominar a la actividad heredera de lo que históricamente fue conocido como beneficencia, primero, y después como asistencia social, que adquiere un

De esta forma se creó el germen que dio nacimiento en el mundo moderno a las profesiones de la «intervención social» y, como veremos también, a las muchas de las asociaciones surgidas en el seno de la sociedad civil con similares objetivos.

Estos planteamientos suponen, pues, un manifiesto alejamiento de las críticas propias de un desvirtuado marxismo doctrinario, que los juzga como estrategias para el mantenimiento del imperante orden capitalista o, en el polo opuesto, del neoliberalismo de plena actualidad, que los considera teórica y prácticamente erróneos, pues contradicen lo que dicha doctrina sostiene como dogma, esto es, la absolutización en el individuo del interés del *homo economicus* y, en consecuencia, el reconocimiento del libre mercado como el talismán que promueve la única solución posible a los problemas sociales. Tampoco cabe ver esas profesiones y asociaciones reducidas al papel de parte secundaria en las estrategias económicas de carácter keynesiano destinadas a la expansión de la demanda interna que dieron lugar al Estado de Bienestar, cuya entrada en una profunda crisis estamos constatando y sufriendo hoy en día.

Remitiéndonos a los orígenes de la actual *Acción Social* y, en concreto, a quienes la pusieron en marcha esparciendo las semillas de las que surgirían las citadas profesiones y asociaciones, se tuvo claro desde el primer momento que, más allá de las justificaciones en relación con los objetivos señalados y cualesquiera otros de índole utilitarista o filantrópica, se debía asentar su legitimidad en los valores morales de la dignidad de la persona, la justicia social y la solidaridad. Respondían, pues, como hemos apuntado, a la convicción de que cuando una sociedad dispone de ciertos medios, es de justicia que estos se distribuyan de una forma equitativa y se haga posible a todas las personas acceder a ellos. Sin duda, era necesario determinar dicha forma de distribución y acceso y quizá eso fuera lo que ya no tuvieran nada claro. Pero, en todo caso, y por difícil que esa determinación resultara –como sigue ocurriendo en la actualidad–, se daban cuenta de que los recursos habían de estar prioritariamente al servicio de la vida en dignidad de todos sus miembros sin excepción.

nuevo sentido en el marco del principio constitucional de la solidaridad”. Este nuevo sentido hace que “la acción social constituya la clave del arco del entero sistema de la protección social”. Y añade que complementa a los otros sectores de protección, como la educación, la sanidad o la seguridad social, “integrandos sus carencias con el objeto último de hacer efectivo el mandato de solidaridad dirigido a los poderes públicos por el artículo 9.2 de la Constitución española”. (2012:19).

La *Acción Social*, por tanto, recogiendo la crítica que llevan a cabo desde perspectivas feministas Fraser y Gordon (1992: 65-82), pretende superar el modelo dicotómico que tiende a prevalecer en las relaciones sociales de los tiempos modernos entre «contrato» y «asistencialismo» o, quizá, «caridad». La primera de dichas nociones, el «contrato», es la propia de una muy particular concepción de la sociedad civil, cuyo núcleo estriba en la obligación pública de proteger la propiedad privada y no interferir en su incremento, caracterizándose por el individualismo posesivo, mientras que la segunda, la «asistencia», la «caridad», queda relegada, como invitación a la libre generosidad compensatoria y reductora de las más lacerantes asimetrías producidas por la primera, al ámbito de la esfera privada en virtud de motivaciones muy particulares.

Para las autoras citadas dicha dicotomía ha de transformarse en una nueva interacción entre la «ciudadanía civil» y la «ciudadanía social» a la que se refirió Marshall. No tienen por qué ser incompatibles puesto que ambas pertenecen a la misma esfera pública y a los motivos que en ella pueden ser compartidos en igualdad por todos, de forma que se exigen la una a la otra como partes complementarias de un conjunto cuando se profundiza en el verdadero sentido de una y otra. Y así, a propósito de la «ciudadanía civil», Fraser y Gordon dicen lo siguiente: «Sospechamos que el aspecto de la ciudadanía civil que crea los mayores obstáculos para la construcción de la ciudadanía social es el relacionado con la propiedad. En un momento de creciente pobreza y desigualdad, y de creciente oposición al estado de bienestar, hay buenas razones para intentar reconstruir una comprensión de las libertades civiles que promuevan la ciudadanía social, en vez de impedirla» (1992:80). La *Acción Social* viene a cooperar en la construcción de esa comprensión.

En consecuencia, podemos afirmar que la *Acción Social* se justifica en su compromiso con los valores propios de una ética que, sin duda, en un mundo de sujetos autónomos, no recibe la revelación de lo que es universalmente bueno o malo de una autoridad externa a dichos sujetos, pero tiene, como filosofía práctica, la voluntad transformadora de que el bien se realice en el mundo. Por tanto, no le basta con afirmar el derecho a la opinión, pues asume, además, la obligación de estimular el ejercicio la razón pública en orden a buscar soluciones compartidas. Reúne, pues, las características de ser racional, dialógica, plural, mínima, pública, cívica y laica. No está con los valores de las partes, no con intereses de partido o creencias particulares. Notemos que nuestra fidelidad a la ética no consiste tanto desear que la propia vida vaya lo mejor posible, cuanto en hacer lo que es éticamente mejor para que, si así lo exige, sea diferente. Lo cual pone de relieve la difícil supervivencia de la *Acción*

Social, pues lo habitual es que se vea en la tesitura de tener que ejercerse sometida a dos fuerzas contrapuestas: de una parte, la presión de los poderes hegemónicos y, de otra, el impulso de los valores que apuntan a la ayuda y el cuidado en relación con la emancipación de las personas, según venimos expresando. Esto reclama de los profesionales que han de hacerse cargo de ella competencia, rigor crítico y valentía en todas sus manifestaciones.

Si la *Acción Social* en el Siglo XXI quiere mantener su condición de inexcusable referencia de la justicia social, ha de buscar la unidad de fuerzas con todos los profesionales, instituciones y sociedad civil, recuperando, actualizando y potenciando los citados valores positivos de la “modernidad” que surgió en Europa. Se trata de contribuir como una de nuestras funciones al renacer de una conciencia que transforme esta comunidad, que hoy es primordialmente monetaria, financiera y económica, en convivencia política o, como ya es tópico expresar, que transforme la *Europa de los mercaderes en la Europa social* o, dicho de otro modo, en la *Europa de los ciudadanos*...

Recogiendo todo lo hasta aquí expuesto, podemos entrever los otros tres puntos cardinales que han de enfocar las diversas políticas y acciones sociales para que sean legítimas. Esa es la razón por la que recurrimos a la metáfora de la *brújula*, como instrumento que gira en torno a esos referentes y que han de saber manejar con convicción y destreza quienes se entregan por profesión o compromiso personal a la práctica de la *Acción Social*. “Las metáforas –expresa García Roca– ponen carne en el pensamiento y lo arraigan en los sentidos, y de este modo, preceden a los discursos teóricos y a las prácticas ciudadanas” (2006: 9). Es preciso, pues, iluminar los diversos horizontes que orientan por los cuatro costados las rutas de los navegantes de la *Acción Social*.

2. Los Derechos Humanos como polo de orientación en la lucha por la dignidad humana

Los derechos humanos, tal y como están formulados con un innegable arraigo en la cultura occidental, tienen cuestionada su pretendida universalidad como ideales morales legitimados y asumidos por todas las culturas. Son considerados por las otras culturas como una amenaza del imperialismo occidental más que como un espacio de lucha por la dignidad humana.

La marca occidental, o mejor dicho, la marca «occidental liberal» dominante en el discurso de los derechos humanos resulta ser fácilmente reconocible en muchos ejemplos, desde los conceptos utilizados en la propia declaración hasta la propia historia de lucha por el reconocimiento de la misma. La elaboración de la Declaración Universal se hizo prescindiendo de la participación de la mayor parte de los pueblos del mundo, tal como queda de manifiesto en el reconocimiento exclusivo de los derechos individuales, con la excepción del derecho colectivo a la autodeterminación, la prioridad concedida a los derechos civiles y políticos frente a los derechos económicos sociales, sociales y culturales y el reconocimiento del derecho a la propiedad como el primero, y, durante muchos años, el único derecho económico.

El universalismo abstracto que está presente desde las primeras declaraciones, debe convertirse en la actualidad en la búsqueda de universalidad que sea fruto de un debate cultural generalizado. Es en este camino, donde se impone con fuerza la necesidad del diálogo intercultural y donde el Trabajo Social y otros agentes comprometidos con la Acción Social, deben mediar con las otras culturas para conocer las concreciones y especificidades

Son muchas las perspectivas desde la que se pueden abordar los derechos humanos, pero consideramos que es desde la teoría crítica del derecho, donde estos se convierten en uno de los principales campos magnéticos donde apunta nuestra brújula.

Tomando como referencia las aportaciones del profesor Herrera Flores, la importancia de los Derechos Humanos estriba en considerarlos como procesos culturales en la provisión de materiales para la creatividad humana, tanto por lo que se refiere a la vida individual como colectiva²⁸. Se trata según el propio autor, de generar espacios de lucha por la dignidad humana.

La proclamación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos ha intentado ser un modelo de la capacidad de entendimiento²⁹ entre los

28 Esta cuestión está ampliamente desarrollada en dos de sus obras: *Los derechos humanos como productos culturales. Crítica del humanismo abstracto* (Libros de la Catarata, 2005) y *Proceso cultural: materiales para la creatividad humana* (Aconcagua, 2005).

29 En muchas ocasiones ha sido, más que una muestra de la capacidad de entendimiento, un modelo de la facultad de imposición de unos sobre otros, como ejemplo se puede citar la Guerra de Kosovo, pues como sostiene Hinkelammert (1999), “*todo un país fue destruido en nombre de asegurar la vigencia de estos derechos humanos*” (1999: 20).

seres humanos (conciencia moral colectiva), aunque muchas veces se ha demostrado que sirven para lo contrario, si se usan como paradigma de imposición. En favor de ella, también se han cometido atrocidades, incluso en aquellos asuntos en los que se mostraba como reparadora.

La tarea prioritaria será pues, cómo interpretar los derechos humanos para su realización práctica, es decir, de qué forma «implementarlos», de cómo aplicarlos en las diversas realidades sociales, entendidas como espacios de actuación local, donde existen difíciles cuestiones fácticas y también normativas. Trabajar la interpretación de los derechos humanos en situaciones concretas, evitará caer en una concepción mítica o ideal de aquellos y se presentarán como una realidad efectiva, gracias a la labor que realiza la Acción Social. De esta forma, los derechos humanos se convierten en principios generales que guían la Acción Social y está a su vez actúa en las realidades prácticas gracias al protagonismo de la sociedad civil.

El punto de partida para considerar los Derechos Humanos desde la perspectiva integradora que venimos defendiendo puede ser la *dignidad de la persona*, es decir, la única instancia que potencialmente, en su propia racionalidad o de cualquier otra forma, puede aspirar a ser ampliamente compartida por hombres y mujeres de buena voluntad. El artículo 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos así lo establece: «*Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros*». E, igualmente, lo prescribe nuestra Constitución en el punto 1 del Título I (Art.10), que trata «*De los derechos y deberes fundamentales*»: «*La dignidad de la persona, los derechos individuales que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social*». Y deja bien claro a renglón seguido en el punto 2 que «*Las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración de los Derechos Humanos*». Partiendo de dicho principio fundamental de nuestra convivencia, Rubio Carracedo (2009) nos ofrece todas las normas que derivan de él: «el derecho a la vida, a la libertad, a las garantías básicas de seguridad individual y colectiva, al procesamiento legal, a la no discriminación por razón de etnia, sexo, edad o religión, al acceso a la educación, a los servicios mínimos de salud, a disfrutar de un medio ambiente sano, a no recibir trato vejatorio ni tortura, a emigrar por razones políticas o de subsistencia, así como a exigir derechos especiales para los discapacitados, los niños y los refugiados» (2009:176).

El compromiso por generar estructuras básicas para llevar a la práctica los Derechos Humanos a todas las personas en sus realidades cotidianas debe ser uno de los principales cometidos de la Acción Social. De no ser así, los derechos humanos no serán más que partes de un discurso idealista fruto de la modernidad occidental. A los agentes implicados en la Acción Social les corresponde abrir espacios de dialogo horizontal en las instituciones, donde se escuchen las voces de los afectados y estas se recojan en propuestas de acción.

Los profesionales de la *Acción Social* y el voluntariado como agentes implicados en los contextos, aportan con sus intervenciones un conocimiento sobre los seres humanos «concretos», sobre sus realidades. Es un conocimiento empírico de la realidad nacido en los contextos locales y en la especificidad de los lugares donde se encuentran situadas las personas. Dichos agentes abren la posibilidad de convertir los derechos humanos en una realidad práctica, ya que sus miembros tratan de conseguir la equidad social desde una ética que está conectada con la Declaración Universal y que pasa por la responsabilidad, el compromiso en la acción, la denuncia y la propuesta de políticas que garanticen las conquistas alcanzadas.

3. El espacio público político: Estado social y democrático de Derecho

3.1. Necesidad de recuperar el lugar de «lo político»: la nación y la justicia global

Como veremos en el punto siguiente, la sociedad civil, instalada en el espacio público –el *espacio público social*–, es obviamente fuente de vida e iniciativas de todo tipo. Entre estas, la que ahora queremos destacar es su capacidad específica para la elaboración e información en principios y valores, una actividad en libertad. En ella surgen propuestas morales tras largas experiencias, frustraciones, conquistas, olvidos y aprendizajes históricos. Es el regazo que acoge a los derechos humanos, inspira e inicia la *Acción Social*. Ahora bien, es el Estado, instalado en el *espacio público político*³⁰, el que a su vez tiene como función y encomienda propias que lo legitiman, la realización de los valores y propuestas elegidos por los

³⁰ Para la distinción y relación entre el “*espacio público social*” y el “*espacio público político*”, nos remitimos a A. Cortina (2011: 13-55).

ciudadanos para configurar sus vidas en común. Y, para que esto se vea claro de forma negativa –y aprovechando la ocasión que ofrece nuestra difícil coyuntura del presente–, no es extraño que nos podamos hacer preguntas como la que formula Ramoneda (2010) a propósito de la que él considera como «crisis nihilista», es decir, ahuyentadora de valores sociales: «¿Qué respeto merecen unos gobernantes que muestran temor ante la amenaza de un dios menor llamado mercado, es decir, de unos especuladores con nombres y apellidos?». Y añade: «No es tanto la tormenta identitaria y el retorno de lo religioso, como viejos y gastados recursos para sacar a los ciudadanos del desamparo por la vía de la resignación, como la pérdida creciente del lugar de lo político, lo que nos conduce al totalitarismo de la indiferencia» (2010:227). Importa, pues, recuperar ese lugar.

No obstante, esa recuperación presenta serias dificultades. En un mundo globalizado cabe seguir preguntándonos dónde se encuentra hoy ese lugar de realización de valores y dónde enraíza como en tierra propia la *Acción Social*. Percibimos que el espacio de actuación política, exclusivo hasta hace poco de los Estados-nación, se ha roto desde dentro y desde fuera, en su interior y en el sistema de relaciones que se mantenían los Estados. Nos parece que se impone con fuerza creciente la globalización de la economía y la cultura. Manuel Castells afirma que «una comprensión adecuada de la relación entre globalización y derechos humanos requiere estudiar el cambio de relaciones entre estado y sociedad civil, en una época caracterizada por la crisis del estado nación, sometido a la tensión contradictoria entre globalización instrumental y localización identitaria» (2000: 5).

Quizá esa «comprensión adecuada» que reclama Castells necesite apoyarse más en datos empíricos que en impresiones. En esta línea transcribimos a continuación un texto significativo de Edgar Grande y Thomas Risse³¹ que nos proporciona Ulrich Beck (2004: 13) y que quizá nos haga comprender mejor alguna de las situaciones que padecemos hoy en día. Dice así:

«...los resultados empíricos sobre el debate de la globalización presentados hasta ahora pueden resumirse en: primero, en muchos campos la presión que parte de la globalización es menor

31 La referencia bibliográfica de U.Beck en el artículo citado, es la siguiente: Grande, E. y Risse, T., “Bridging the Gap. Konzeptionelle Anforderungen an die politikwissenschaftliche Analyse von Globalisierungsprozessen”, *Zeitschrift für Internationale Beziehung*, nº 2, 2000, págs. 235-267.

de lo que generalmente se supone. Segundo, de la globalización no solo sale una llamada al 'menos Estado' y ya está, sino que en muchos campos de la política internacional –por ejemplo en la política medioambiental y de derechos humanos– los actores que operan transnacionalmente reclaman regulaciones estatales más fuertes y cooperación internacional ... Tercero, la diversidad de reacciones de los sistemas políticos nacionales muestra que la globalización económica no barre sin más las instituciones históricamente adultas. Cuarto, finalmente, la presión de la globalización tiene efectos muy diversos en la capacidad de acción y la autonomía de los Estados nacionales. Incluso en la política económica y financiera perviven espacios de decisión significativos que estos pueden aprovechar para alcanzar –tanto o más que antes– objetivos sociales prioritarios, como la seguridad social o el pleno empleo» (2000:244).

Esta misma perspectiva se explicita detalladamente en un artículo de Martha C. Nussbaum (2012: 14-18). Su punto de arranque es ese enfoque, por lo demás tan pertinente para la Acción Social, con el que Amartya Sen aborda la justicia social: una sociedad justa es la que posibilita y fomenta el desarrollo de las capacidades humanas de sus miembros. Nussbaum señala que ese desarrollo «otorga una importancia central a la libertad y la autodefinición de las personas». Se trata de un problema de justicia que, por tanto, no puede confiarse a la versatilidad del altruismo. Reclama, pues, las garantías que sólo puede ofrecer una instancia de poder que reúna dos requisitos necesarios: por supuesto, que sea democrático, respetando la libertad de las personas. Pero también, que esté lo suficientemente próximo a ellas para captar su autodefinición, esto es, que pueda interpretar con acierto «el umbral mínimo de sus capacidades concretas» (2012:17), fruto de las variedades históricas y culturales. Y esto solo puede garantizarlo la nación, no un hipotético Estado mundial.

«La nación –dice– es algo más que un punto de partida oportuno: tiene una importancia moral. Las naciones (como mínimo, las que son razonablemente democráticas) son sistemas de principios y leyes cuyos orígenes últimos hay que buscar en el pueblo. Son, pues, expresiones importantes de la autonomía de las personas, es decir, de su derecho a vivir regidas por leyes elegidas por las personas mismas. De ahí que ciertos aspectos clave del enfoque de las capacidades, en especial su respeto por la razón práctica y por el empoderamiento político, lo induzcan a atribuir a la nación una posición central y a aspirar a un mundo

en el que la soberanía nacional esté protegida por las naciones razonablemente democráticas. En un mundo así, los Estados no perderían poder (como se arriesgan hoy en día a perderlo) ante las grandes empresas multinacionales y las redes financieras globales, cuya rendición de cuentas es mínima (cuando no inexistente)”. Y concluye que “esta es una cuestión empírica, pero lo cierto es que, hasta el momento, ninguna entidad de mayor tamaño parece ser suficientemente responsable en ese sentido». (Nussbaum, 2012:14)

Reconociendo que la filantropía privada cumple una función complementaria, y las organizaciones gubernamentales que reciben la mayor parte del apoyo de esos filántropos realizan labores muy positivas, la autora aboga como garantía de la justicia global las instituciones internacionales acordadas con este fin por los Estados: “Necesitamos, pues, una solución institucional a los problemas globales. Partiendo del principio de que todos los ciudadanos y ciudadanas del mundo tienen derecho a recibir el apoyo necesario que los coloque suficientemente por encima del umbral mínimo de las diez capacidades centrales, no es posible asignar directamente deberes y obligaciones a los individuos: las responsabilidades clave en la materia han de ser asignadas antes de nada a las instituciones” (2012:17). Y tampoco le parece a la autora, que un Estado mundial sea una buena idea en este punto.

3.2. Necesidad de recuperar los valores de la modernización

Asumimos, pues, que incluso en la época actual el enfoque para construir una teoría de la justicia social debe centrarse en cada uno de los Estados, de forma que la tarea de los gobiernos consista en apoyar en sus respectivos países las capacidades básicas de sus habitantes, así como propiciar acuerdos internacionales con vistas a los mismos objetivos para la ciudadanía universal. Pero, dando un paso más, en ese caso hemos de pensar que dichos Estados tienen que ser compatibles con la globalización, convertirse, para no perder el núcleo de sus valores, en ilustrados para los tiempos que corren. Algo así como una nueva modernización.

Esa es la propuesta que formula el profesor de la Universidad de Tubinga, Otfried Höffe (2000:19-36). Según este autor el “Estado nacional ilustrado” lo será si se ajusta a “seis modernizaciones:

- 1^a. Un Estado de «ciudadanos», en tanto que jurídica y políticamente iguales, al margen de su pertenencia étnica, de linaje, de «esa estirpe con antepasados comunes a los que Aristóteles otorgó la hermosa metáfora del *homogalaktes*, *los camaradas de leche*», que no ensalza como mejor a su propia comunidad ni devalúa la ajena.
- 2^a. La *segunda modernización* deponen la exclusividad de pertenecer de por vida a una nacionalidad en la que se nace, se vive en circunstancias normales la mayor parte de la vida y, tras una hipotética ausencia, se vuelve a morir. Asume, pues, las ventajas y los riesgos de pertenecer a más de una nacionalidad. «Los estados nacionales ilustrados no tienen por algo sacrosanto ni la procedencia nacional del individuo ni las colectivas configuraciones estatales dadas» (2000:32).
- 3^a. «Con arreglo a una *tercera modernización* al Estado nacional ilustrado le enorgullece su reconocimiento de los principios universales relativos a la justicia, es decir, de los derechos humanos» (2000:33).
- 4^a. «El Estado nacional ilustrado conjuga, universalismo universales, como los derechos humanos y la democracia, con universalismo particulares, entre los cuales el lenguaje posee una eminente significación» (2000:34).
- 5^a. El Estado nacional ilustrado encara las novedades como una oportunidad para las innovaciones. «En el marco de la globalización también hay lugar para una competencia política y las comunidades han de interiorizar que son capaces de aprender, tanto a abandonar estructuras como también a cambiar mentalidades» (2000:34).
- 6^a. «La *sexta modernización* consiste finalmente en una triple apertura. En primer lugar la apertura hacia las nuevas creaciones macrorregionales, a comunidades políticas como la Unión Europea, las cuales resuelven ya la mayor parte de los problemas en la propia casa. En segundo lugar, hacia un orden global mundial y, en tercer lugar, hacia la justicia para con las futuras generaciones» (2000:36).

Dicho esto, estamos en condiciones de aproximarnos a las actitudes que pusieron en marcha la modernidad. Es cierto que la preocupación por el necesitado y algunas de las más importantes aspiraciones recogidas en lo que hoy son contenidos de la justicia, siempre estuvieron presentes a lo largo de nuestra historia. Pero solo consiguieron pasar a la agenda política de nuestros países con la llegada de la modernidad, bajo un doble supuesto (Fehér, 1989: 249):

- 1º. La convicción de que las citadas desgracias no son las eternas compañeras de la existencia humana, sino algo socialmente condicionado.
- 2º. La confianza en la capacidad humana para poner la naturaleza a su servicio e intervenir en la configuración de la sociedad, erradicando las calamidades aludidas.

Por su parte, Muguerza (1991) afirmaba, haciéndose eco del título de un famoso libro de Stefan Zweig *Momentos estelares de la Humanidad*, que «la Ilustración constituyó uno de esos momentos estelares de la historia de la humanidad en los que ésta se atreve a acariciar el sueño de la *emancipación*, la emancipación, por lo pronto, de los prejuicios y las supersticiones que atenazaban a la razón humana –y en primerísimo lugar de ese prejuicio o esa superstición que vendría a ser el miedo a la razón, más también, y consiguientemente, la emancipación de las tiranías con que –contra toda razón– o, por lo menos, contra aquella razón tenida por liberadora –los diversos poderes de este mundo han oprimido a los hombres una y otra vez a lo largo de los siglos» (1991:13).

Tenemos en cuenta las justas críticas dirigidas a la modernidad, al Estado Social surgido de ella y a la concreción de este último en sus diversos modelos de Estados de Bienestar, pero esto no debe hacernos renunciar a la responsabilidad que nos toca en la implantación de la justicia en el mundo. Esa misma clase de responsabilidad, aunque de efectos y de valoración contrarios, que con tan convencida indignación atribuimos a quienes nos han hundido en el caos financiero y económico del presente, con gravísimas consecuencias para la vida y la dignidad de tantas personas.

En conclusión, somos nosotros, los seres humanos, los únicos capaces, muy capaces, tanto para garantizar como para impedir el uso de la libertad que nos emancipa, conforme al doble sentido que expresó I. Berlin (1998: 21-280)³²:

- 1º. «*Libertad negativa*», propia de una Estado liberal de Derecho en el que rige el imperio de la ley, opuesto a las decisiones impredecibles y arbitrarias de los gobiernos despóticos y protector del ejercicio para

³² Se trata de dos sentidos en el uso del término “libertad” que no son contradictorios entre sí. Para Laporta (1983) “libertad negativa *versus* libertad positiva no es sino una forma polémica de mencionar la difícil adaptación recíproca de dos criterios diferenciados de justificación de las normas jurídicas: los derechos humanos y el principio mayoritario contractual” (1983:38).

cada ciudadano de una libertad sin interferencias que le posibilite el seguimiento del propio proyecto de vida, solo limitada por la más estricta necesidad de su articulación con la libertad de todos.

2º. «*Libertad positiva*», ejercida cuando constituimos el Estado Social y nos obligamos a cumplir con él, asumiendo las leyes que democráticamente se promulguen en respuesta a exigencias morales. Con ello pretendemos salvaguardar para las personas sin distinción una serie de bienes básicos, frente a un conjunto de contingencias, imputables o no a la acción humana, que acechan a nuestra condición.

Todo ello con el solo propósito de proteger en temas vitales a todas las personas y, en particular, a las más vulnerables, de forma que se convierta en posibilidad real sin excepciones el ejercicio de su libertad negativa antes mencionada o, como decíamos más arriba, la búsqueda del propio proyecto de vida. Así sucede, por ejemplo, si sustraemos al ámbito del mercado bienes tales como la salud o la educación. Pero esta es una decisión tomada “por imperativos que ya no son puramente económicos, sino que son imperativos morales, como por ejemplo la salvaguarda de la dignidad de la vida humana para la cual la igualdad, siquiera sea la de oportunidades, resulta ser una precondition tan irrenunciable como la libertad” (Muguerza, 1998: 24).

3.3. El Estado social y democrático de Derecho: La *Acción Social*

Con la vista puesta en dichos objetivos, el Estado social se encarna en una historia del tiempo y el mundo reales, que no empiezan de cero. Por eso, su programa se articula en cuatro proyectos básicos consecuentes con la situación existente, por este orden: eliminar la exclusión, reducir la pobreza, fomentar la igualdad en un mundo vergonzosamente desigual y procurar un bienestar sostenible que nada tiene que ver con el actual consumismo. No obstante, y para no perder en el ideal el hilo del presente, no podemos dejar de tener en cuenta la observación que a este respecto nos transmite Javier de Lucas (2005: 175) : «la necesidad de distinguir entre el tipo ideal de Estado social y el modelo histórico de Estado de bienestar», añadiendo que este último ha invertido el orden indicado, buscando en primer lugar el bienestar consumista y dejando para los dos últimos, y más bien en un cínico olvido, la reducción de la pobreza y la exclusión social.

En todo caso, el «*Estado social y democrático de Derecho*» es el proyecto moral que trata en principio de concretar los derechos sociales que aparecen en la Declaración Universal y hace posible el ejercicio de la *Acción Social*. Y, de hecho ésta, en el Estado español, conforma uno de los seis sistemas de política social en los que se organiza el Estado social, sumándose, pues, a los de Seguridad Social, Salud, Educación, Vivienda y Empleo.

Dicho Estado, como apuntábamos al principio, se fundamenta en la consideración de la contingencia, fragilidad y vulnerabilidad de los seres humanos, que generan en muchos de ellos dificultades insalvables para acceder por sí mismos a recursos vitales, a la participación social y al desarrollo de una vida digna. Se trata de una nueva forma de entender el Estado: mientras el Estado absoluto se preocupaba de un indefinido bien común y los objetivos del Estado liberal consistían asegurar a los ciudadanos la libertad, la propiedad y la seguridad, el Estado social busca mediante la solidaridad el equilibrio «entre lo común y lo individual, entre el bien de todos y la autonomía de cada uno» (Vaquer Caballería, 2002: 66). Si el Estado liberal es garantista y trata de proteger frente al poder del Estado a la sociedad en cada uno de sus miembros a través del principio de legalidad y de la división de poderes, el Estado social es distribuidor y prestacional, procurando la protección de sociedad e individuos frente a la injusticia y los avatares de la vida mediante su intervención. No es en absoluto de que el Estado social niegue los valores que garantiza el Estado liberal, sino muy al contrario pretende hacerlos efectivos, dotando a los individuos de los bienes y servicios necesarios para ello.

A este propósito, suscribimos totalmente el siguiente acertado comentario: «Sin duda, la autodeterminación es el gran proyecto humano en cuanto somos seres activos, racionales y libres. Pero hay algo en nosotros que nos hace dependientes también de elementos de los que no somos dueños. Y que no podemos obviar. Hacerlo y creernos dioses autárquicos, agentes últimos de nuestro destino, felicidad o infelicidad, ha promovido ciertas políticas más que indeseables. Por tanto, aun siendo la autodeterminación el gran proyecto humano, no ha de cerrarse los ojos al hecho de que ese gran proyecto si no quiere ser obra de Grandes Inquisidores –como señaló Dostoyevski– solo puede realizarse desde la conciencia de nuestra humana limitación y fragilidad (Ruano, 2007: 284)»³³. De todo lo dicho se deduce –añadimos nosotros– el necesario reconocimiento del valor

³³ Son palabras con las que la escritora citada concluye el comentario que dedica al libro de José María González (2005) *La diosa fortuna. Metamorfosis de una metáfora política*.

de la solidaridad en el mismo grado e importancia que el resto de los principales valores exigidos en nuestras Declaraciones y Constituciones: igualdad, libertad, tolerancia, etc.

Pero, finalmente, para situar en concreto la Acción Social en su justa función dentro del entramado de instituciones del Estado social, es de utilidad recurrir, aunque sea brevemente, a la constelación de nociones que entornan la clásica y conocida procura existencial propuesta como función de ese Estado por el jurista alemán Ernest Forsthoff³⁴ (1967). Ella nos abrirá el camino para que, trascendiéndola, nos sitúe en el punto que buscamos.

El supuesto obvio del que parte Forsthoff es la constatación de que los seres humanos dependemos vitalmente en el desarrollo de nuestra existencia, tal y como se concibe o valora en un momento cultural dado, de un conjunto de bienes y servicios tanto de orden material como inmaterial que la condicionan indispensablemente. A dicho conjunto lo denomina espacio vital. A su vez, este espacio existencial se bifurca en dos dimensiones: el espacio vital dominado, relativo al conjunto de bienes sobre los que el individuo tiene dominio, no coincidente necesariamente con la propiedad, pero de los que también puede disponer libremente y el espacio vital efectivo. Este último es el ámbito en el que el individuo vive de hecho, sirviéndose de unos bienes indispensables sobre los que ya no tiene control o señorío; pongamos por caso, el sistema público de aguas, las telecomunicaciones o las infraestructuras varias.

Resulta evidente que en los países desarrollados se produce un constante crecimiento del espacio vital efectivo y, lógicamente, una mengua progresiva del espacio vital dominado. Es decir, cada vez es menor el dominio de los individuos sobre los medios de su propia existencia, lo cual les sitúa en la menesterosidad social, es decir, en una existencia inestable que afecta no solo a los más vulnerables, sino que se extiende a la generalidad de los ciudadanos. La respuesta del Estado social a esta situación se cifra en la procura existencial, consistente, pues, en llevar a cabo las medidas que aseguren a todas las personas las posibilidades de una existencia que no pueden facilitarse por sí mismas.

Entendemos que al Estado social le corresponde poner en juego una serie de políticas relativas a la economía, la administración de justicia, el fomento de obras, etc.; pero también, y específicamente, las políticas sociales relativas al servicio de las personas, tales como las contenidas en los cinco sistemas antes aludidos.

34 Recomendamos para este punto la obra de Manuel García Pelayo (2005) en el primero de sus cinco ensayos, denominado "El Estado Social y sus implicaciones".

Ahora bien, detenerse en la atención a la menesterosidad social no hace justicia al sentido y espíritu implícitos en la procura existencial, tal y como lo reclaman los valores declarados de nuestra sociedad actual. Así lo señalan Beltrán Aguirre (1992:61) y Vaquer Caballería (2002: 78), lo cuales tienen muy presente las especiales necesidades sentidas por ciertos colectivos o individuos. En efecto: todos somos conscientes de que hay personas y grupos de personas con dificultades para acceder a las prestaciones del Estado social reseñadas y conseguir la plena inclusión en una sociedad idealmente igualitaria, a causa de una serie de problemas específicos que afectan a sus capacidades. Se trata ya, según los autores dichos, de una menesterosidad personal de la que el Estado social se hace cargo a través de la *Acción social*.

Esta forma de entender las cosas responde a nuestra mejor tradición. Bien lo vio ya, en efecto, el gran humanista español, Luis Vives, que vivió y enseñó en Flandes, donde buscó refugio dada su condición de judío, dejando escrito en su obra *De subvencione pauperum* de 1526, lo siguiente: «nadie hay, o de cuerpo tan robusto, o de ingenio tan capaz, que se baste a sí mismo si quiere vivir según el modo y condición humana... y todo aquel que necesite la ayuda de otro es pobre, una ayuda que no consiste solo en distribuir dinero como el vulgo piensa, sino en cualquier otra obra por cuyo medio se socorre la miseria humana».

De todo lo dicho se deduce que la «Acción Social» viene a constituir, como decíamos más arriba citando a Vaquer Caballería, el cierre y la clave de arco del entero conjunto de sistemas de protección social, convirtiéndose en la expresión más acabada del Estado social, de tal manera que habrá que medir la calidad de éste por el valor que otorguemos a aquélla. Y eso en gran parte dependerá del empeño que pongamos el conjunto de sus profesionales, de agentes sociales implicados y de la sociedad civil.

4. El espacio público social. Sociedad civil y voluntariado

El Estado social y democrático de Derecho, cuya clave del arco que forman sus distintos sistemas de protección está constituida, según hemos dicho, por la *Acción Social*, que se fundamenta en un *proyecto moral*. Con esta afirmación queremos recordar, que el ser humano «al ejercitar su existencia no se limita a desarrollar las facultades de que está dotado, a realizar sus posibilidades, a satisfacer sus deseos y a colmar sus necesidades, sino que se ve interiormente obligado a tener en cuenta un ser ideal, un bien que juzga sus acciones, reclama el asentimiento de

su voluntad y se hace presente a su conciencia como valor que dignifica su vida. Este bien, que orienta el conjunto de su existencia, se desgrana para él en un conjunto de bienes que rigen los diferentes sectores de la vida» (Martín Velasco, 1994:43). Esta forma de expresarnos pone de relieve que la moral se enraíza en el individuo.

A su vez Muguerza (2010) nos recuerda que «no hay otros sujetos morales que los *individuos*, de suerte que toda *Ética* y, por ende, también, la *Ética pública*... ha de hundir sus raíces en la *Ética individual* o personal». Pero, a continuación añade que esta «tampoco se reduce al ámbito de lo privado» (2007: 510). Y es que, en efecto, cuando una persona defiende desde su íntima convicción la exigencia del respeto a un derecho que le pertenece, tal convicción se convierte en *Ética pública*., es decir, «una *Ética* que atiende al individuo en tanto que situado dentro de una comunidad» (2007: 511). Que la *ética* sea individual no significa que sea individualista o privada. Esta última en realidad no sería tanto *ética* cuanto adhesión obligada y acrítica a determinados mandamientos, conductas o costumbres.

Así lo confirma igualmente Adela Cortina (2011): «Es, pues, desafortunado por erróneo distinguir entre *ética pública* y *éticas privadas*, e identificar a la *ética pública* con la *ética cívica* y a las *éticas privadas* con las *éticas de máximos*, religiosas o seculares. No existen *éticas privadas*, todas tienen vocación de *publicidad*, de darse a conocer en ese espacio público que es un lugar para todos» (2011:50). Ese lugar es el espacio público social, el propio de la sociedad civil.

En las sociedades plurales y de ciudadanía compleja, la madurez en la individualidad moral es necesaria para conseguir que nuestra convivencia fluya por cauces de justicia, No se garantiza solo por la coacción que lleva aparejado el Derecho. Pero dicha individualidad se construye mediante la apropiación por convicción crítica a partir de la *ética* que se expone al juicio de la razón pública en ese *lugar para todos*. «El paso de la heteronomía moral a la autonomía solo es posible mediante la experiencia...de la reciprocidad interpersonal y social» (Rubio, 1992: 235). Este autor a su vez nos recuerda que «aunque no es tan sencillo definir claramente el espacio público, nos basta su caracterización negativa por J.S. Mill como el espacio donde puede causarse daño a los demás» (1992: 235).

Creemos, no obstante, que si podemos de alguna forma aproximarnos algo más a la comprensión de ese daño, aunque solo sea generalizando las dos «fuentes del mal» que amenazan a los seres humanos, según las expone acertadamente Feliciano Mayorga (2009). Tales son el «dominio»

de unos seres humanos por otros y el «desamparo» en el que consentimos o colaboramos, en relación con el abandono en que dejamos a nuestros semejantes. Dichas fuentes se contraponen a las dos «fuentes del bien» que defiende en la obra citada: el «*respeto a la libertad de todos*» y el «*cuidado*, atentos a la vulnerabilidad humana» y que constituyen para el autor «La fórmula del bien», título con el que presenta el libro.

El espacio público político, pues, es el lugar de la toma de decisiones, de la ejecución, en fin, por parte de las relaciones e instituciones del poder. Las decisiones, en efecto, las toman quienes están democráticamente legitimados para ello. Su punto de referencia es la ética cívica, es decir, ese conjunto mínimo de exigencias de justicia compartidas en un momento dado y siempre susceptibles de perfección, enriquecimiento y adecuación a los tiempos Pero, en relación con esas exigencias morales que reclaman su positivación en el Derecho, es el espacio público social propio de la sociedad civil, en expresiones de Adela Cortina (2011) el «lugar privilegiado de *descubrimiento*, de modo que sólo puede haber democracia radical si los afectados por los problemas pueden elaborarlos discursivamente, convirtiéndolos en poder comunicativo» (2011:45).

Un lugar de descubrimiento no sólo de principios y valores morales sino de la consecuente adquisición de experiencias solidarias obtenidas por obra de iniciativas nacidas en el seno de la sociedad civil, que es hoy en potencia globalmente comunicativa y conscientemente plural. Por eso, no se puede impedir que los contenidos teóricos y prácticos a contrastar por la razón pública que alimenten y fecunden ese vivo e debate en el seno de la sociedad civil provengan en una sociedad plural de las distintas tradiciones, creencias y proyectos de vida en plenitud. Como apunta la autora citada, los «mínimos» de la ética cívica se alimentan de «máximos» y estos se deben dejar purificar por aquellos. «Es tiempo, –concluye– de fecundación mutua, no de anulación» (id.:50). Esta posibilidad de iniciativa social de interés general y, por tanto, por lo que a la Acción Social se refiere, viene refrendada por nuestra Constitución.

Cada vez son más consistentes las esperanzas que suscita en nosotros la sociedad civil, no como una deriva que se desgaja del espacio público político sino como fuerza imparable que llama a la integración e interacción, al servicio de la justicia y en el marco de la razón pública, de un Estado inspirado en los principios de la ética cívica con una sociedad pluralista y una ciudadanía compleja que acusa los déficits de la acción política. Citamos en confirmación de esto, y especialmente en relación con la *Acción Social*, un nuevo párrafo de la obra citada de Vaquer, el cual, a su vez, trae a colación nuevas autoridades:

«Nuestra doctrina científica más autorizada ya ha levantado acta de esta evolución desde una posición absorbente del Estado, al principio, hasta otra situación en la que se da una responsabilidad compartida entre los poderes públicos y la sociedad civil, desde el punto de vista de las necesidades colectivas» (Morell ,1999: 380-381).

Para Ariño (1998) caminamos hacia un nuevo tipo de Administración en la que una *multiplicidad de organizaciones tanto gubernamentales como privadas y lo que se ha llamado alguna vez el tercer sector* (público-privado), asumiría la gestión de servicios con financiación y control del Estado (1998:20). García Enterría (1990:253-255), apoyándose en la obra del sociólogo Víctor Pérez Díaz, nos habla de que ésta es la hora, en el mundo entero, la hora histórica que nos ha tocado vivir, de un reflujo de la sociedad civil (...). Está concluyendo la fase del gran flujo del Estado, inmediato a la posguerra europea o mundial última (...). Este reflujo de la sociedad civil sobre el anterior flujo a favor del Estado está, además, robustecido por la idea misma del Estado social, que no significa absorción de la sociedad por el Estado, lo que sería una lectura simple de la cláusula, sino acción mutua de ambos, una interacción que pronto destacó entre nosotros García Pelayo (1992:21-25).

En todo caso y en principio, contamos con una relación distinta al pasado entre el Estado y la sociedad civil, una relación de interdependencia fuerte. Los problemas del primero se sienten profundamente y no pueden ser ajenos a la segunda y a la inversa. No se niega con ello la autonomía ni las diversas funciones que corresponden a cada uno, como ya indicamos más arriba. Pero sí se pone de relieve con más acento que nunca que el Estado social y democrático de Derecho en el desempeño de su cometido debe estar al servicio de la sociedad civil y ser subsidiario de ella. Esta relación, por lo que se refiere a la respuesta que exige la *Acción Social*, hoy se materializa principalmente en dos puestas en escena vinculadas entre sí en el escenario de la sociedad civil: el «tercer sector» y el «voluntariado». Si el primero se refiere al ámbito organizativo, el segundo tiene que ver con el libre compromiso de las personas como miembros de las organizaciones del “tercer sector” o de la Administración.

El «tercer sector» expresa la naturaleza de un conjunto de entes de libre iniciativa social, que organizan en diversas líneas de actividad la ayuda *solidaria* y se distinguen del Estado y del mercado. Vaquer (2002: 206-207) hace mención a las cinco características con que identifican las organizaciones del «tercer sector ;(a) formalmente constituidas; (b) separadas organizativamente del Estado; (c) carentes de ánimo de

lucro; (d) dotadas de autogobierno; (e) que utilizan el voluntariado en un grado significativo». No obstante, concluye que es suficiente «identificar al tercer sector con el conjunto de organizaciones de iniciativa privada, normalmente sin ánimo de lucro, dirigidas a fines de solidaridad social». Ahora bien; es el «voluntariado» el que da vida y pone de manifiesto la realidad del tercer sector. Son sus miembros los que realizan las funciones propias de este y los que de hecho carecen de ánimo de lucro Encarnan, en definitiva, su propia solidaridad social y canalizan y representan en su labor la solidaridad de la sociedad civil.

Dicho esto, es importante resaltar la especial adecuación que ofrecen, tanto el «tercer sector» como el «voluntariado», a los fines de la *Acción Social* y la valoración que, en consecuencia, se merece. No se trata tanto de entrar en el debate tan clásico como inútil, de injustificada generalización y difícil respuesta empírica, que pretende comparar el grado de eficacia y eficiencia entre el sector privado y el público. Se trata más bien de señalar esa especial idoneidad del «tercer sector» y el «voluntariado» en relación con la «textura» de la prestación de servicios a las personas y, en definitiva, con la Acción Social. Vaquer Caballeriza en la citada obra lo resume en los tres siguientes aspectos: «(1º) máxima proximidad a las ideas de dignidad de la persona y libre desarrollo de la personalidad (pues hablamos de actividades de prestación que tienen por objeto determinadas dimensiones de la personalidad, (2º) consecuente dificultad de su programación legal sustantiva, más allá de lo meramente organizativo, y (3º) dificultad también para su prestación burocrática, pese a los esfuerzos hechos en las últimas décadas para la «humanización» de ésta (programas de calidad, etc.). Nada hay de extraño, pues, que el Estado descargue cada día más su gestión en el tercer sector» (2002:207).

5. A modo de cierre

Ese caudal de ética pública que, según hemos expuesto, inspira a los valores de la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Acción Social solo se hace real en la singularidad de su *aplicación*, referida a cada persona o grupo que reclamen nuestra colaboración profesional. Además, su logro ha de llevarse a cabo habitualmente en situaciones de gran complejidad como las actuales. Entre ellas, por enumerar algunas, las inéditas preguntas que constantemente plantean los avances técnico-científicos, la creciente complicación de la vida en sociedad, la coincidencia en un mundo globalizado de diversidad de voces con

dificultades para encontrarse en un necesario discurso unificador que respete la pluralidad, etc.

Así pues, en la obtención de la sabiduría necesaria para guiar moralmente la acción con garantías de acierto a través de esa espesa niebla, no basta el conocimiento tradicionalmente extraído de principios generales presentes en la Declaración Universal o en nuestras Constituciones. Siendo estos necesarios como horizonte general, se precisa, además, una rigurosa atención a los múltiples aspectos que tejen dicha singularidad. La razón y el sentido moral entran en manifiesta contradicción con procedimientos que olvidan de las circunstancias de las personas concretas en nombre de principios, ideologías o normas generales y, más aún, si su rígida observancia deriva en crueldad hacia ellas. En todo caso, el punto de partida de una Acción Social moralmente legitimada es el descubrimiento de la experiencia concreta que vive cada persona.

Para dar respuesta adecuada a esta problemática viene practicándose desde hace más de tres décadas lo que se ha denominado Ética Aplicada, esto es, una nueva forma de reflexionar sobre los problemas morales y de proponer recomendaciones para la acción, como una necesidad palpable en importantes actividades de atención a las personas y con resultados satisfactorios en términos de orientación moral. Así suelen constatarlo quienes se ocupan de practicarla en bioética, en ética económica y empresarial, en ética de los medios de comunicación, en eco ética, info ética, etc., etc. Y en Acción Social. Ese es nuestro reto.

Tal como hemos venido exponiendo, la práctica de la ética aplicada a la «Acción Social», al igual que en otros ámbitos, no se limita a seguir las orientaciones que provienen de los moralistas, según antaño sucedía. Hoy se requiere, además, la participación de múltiples agentes, competencias y disciplinas, poniendo en juego fórmulas que posibiliten su convergencia, para lo cual es habitual que se creen Comités de Ética. Necesitamos, por supuesto, la racionalidad crítica e independiente de los filósofos morales, pero, junto a ellos y al mismo nivel, es imprescindible la contribución de los políticos, las administraciones públicas de política social, los especialistas y expertos en ciencias sociales e investigación empírica, los profesionales, las personas o grupos afectados, la comunidad en la que se insertan... Y, sin duda también, necesitamos de la opinión pública, de la sociedad civil, porque es ésta es en último término la que legitima, compromete y sustenta las políticas sociales. De ahí la importancia de contribuir a despertar en ella solidaridad y espíritu crítico, como una de las funciones de los profesionales de la Acción Social, al unísono con los demás agentes moralizadores y educativos de la sociedad. Para nutrirla

de información, reflexión y orientaciones, la presencia activa de las éticas aplicadas hoy es de primera necesidad (Cortina, 2003:13-44).

Como resultado de este planteamiento, la sociedad civil, a través de las acciones voluntarias, ha de ser capaz de explicitar, desde el respeto a la autonomía de las personas en un mundo plural, significados personales como el sentido de la pertenencia, la identidad y el reconocimiento, tratando de encontrar respuestas con densidad humana a los problemas que aquejan a individuos y colectivos. Para lo cual se trata de poner en juego metodologías adecuadas a la diversidad de circunstancias que los caracteriza, entre las que destaca la capacidad de descubrimiento que aporta la *hermenéutica crítica*.

Sus procedimientos no se limitan a relaciones de causa-efecto, que «explican» y «tipifican» desde la observación externa la conducta de individuos y comunidades, sino que de forma específica llevan a cabo inmersiones que nos aproximan a una «comprensión» más profunda y singular de la vida de las personas. Nos posibilita el conocimiento directo y el análisis crítico compartido con los afectados, en contraste con los valores, intenciones y contextos que dan sentido a sus vidas y exigen el respeto de su autonomía. Se busca, pues, más la «veracidad» que anida en el interior de las personas, que la «verdad» ubicada en un inalcanzable mundo platónico. Y para esto se parte del supuesto de que «lo sabido depende de lo consabido, lo que vemos de lo evidente, el juicio del prejuicio, el conocimiento del previo reconocimiento y la ciencia de la creencia» (Goma, 2003: 43).

Las acciones de la sociedad civil nos permiten acercarnos a la auténtica «experiencia», la que se concibió y practicó en el inicio de pensamiento griego: la capacidad de admiración, la posibilidad de sorprenderse por lo de antemano imprevisible e insumiso a los estereotipos previos, es decir, la experiencia de «lo otro», pero, sobre todo, la experiencia de «el Otro», la originaria apertura a cada uno de los «sujetos» de nuestra ayuda y cuidado, sin que esperemos que la reciprocidad con ellos consista en someterlos a nuestros esquemas y prejuicios culturales de comprensión.

6. Bibliografía

ARIÑO, G. (1998): «El retorno de lo privado: ante una nueva encrucijada histórica», en *Información Comercial Española*, n. 772, pp. 15-26.

- BECK, U. (2004): «El metajuego de la política cosmopolita», en *Claves de Razón Práctica*, n. 145, pp. 4-13.
- BELTRAN, J.L. (1992): *El régimen jurídico de la acción social pública*, Oñati, IVAP.
- BERLIN, I (1998): «Dos conceptos de libertad», en *Cuatro ensayos sobre la libertad*, traducción de J. Bayón, Madrid, Alianza Editorial, pp. 21-280.
- CASTELLS, M. (2000): «Globalización, Estado y sociedad civil: el nuevo contexto histórico de los derechos humanos», en *Isegoría*, 22, pp. 5-19.
- CORTINA, A. (2003): «El quehacer público de las éticas aplicadas», en CORTINA, A. y GARCIA-MARZÁ, D. (eds.): *Razón pública y éticas aplicadas*, Madrid, Tecnos, pp. 13-44.
- (2011): «Ciudadanía democrática: ética, política y religión», en *Isegoría*, 44, pp.13-55.
- DE LUCAS, J. (2005): «Solidaridad y derechos humanos», en *10 palabras clave sobre derechos humanos*, Estella (Navarra), ed. Verbo Divino, pp.149-194.
- FEHÉR, F. (1989): «Contra la metafísica de la cuestión social», en HÉLLER, A. y FEHÉR F., *Políticas de la modernidad*, Barcelona, Península, pp. 248-264.
- FORSTHOFF, E. (1967): *Sociedad Industrial y Administración Pública*, Madrid, Escuela Nacional de Administración Pública.
- GARCÍA DE ENTERRIA, E. (1990): «Constitución, fundaciones y sociedad civil», en *Revista de Administración Pública*, n.122, pp. 235-256.
- GARCÍA, M. (2005): *Las transformaciones del Estado contemporáneo*, 15ª ed. Madrid, Alianza.
- GARCÍA, J. (2006): «Prólogo. Relatos, Metáforas y Dilemas», en *V Informe FUEM de Políticas Sociales*, Barcelona, Icaria, pp. 9-27.
- GOMA, J. (2003): *Imitación y experiencia*, Valencia, Pre-Textos.
- HERRERA, J. (2005a). *Los derechos humanos como productos culturales. Crítica del humanismo abstracto*. Libros de la Catarata, Madrid.
- (2005b). *Proceso cultural: materiales para la creatividad humana*. Aconcagua, Sevilla.
- HINKELAMMERT, F. (1999). «La inversión de los derechos humanos: el caso de John Locke», *Pasos*, nº 85. DEI, San José, pp. 20-35.
- HÖFFE, O. (2000): «Estados nacionales y derechos humanos en la era de la globalización», en *Isegoría*, nº 22, pp. 19-36.
- JUDT, T. (2011): *Algo va mal*, Madrid, Taurus.

- LAPORTA, F.J. (1983): «Sobre el uso del término ‘libertad’ en el lenguaje político», en *Sistema*, 52, pp. 25-43.
- MORELL, L. (1999): «La organización y la forma de gestión de los servicios en los últimos cincuenta años», en *Revista de Administración Pública*, n. 150, pp. 379-411.
- MARSHALL, T. H. (1998): *Ciudadanía y clase social, con prólogo y una segunda parte de T. Bottomore*, trad, de P. Linares, Madrid, Alianza Editorial.
- MARTÍN, J. (1994): «Religión y Moral», en *Isegoría*, n.10, pp. 43-64.
- MAYORGA, F. (2009): *La fórmula del bien. Manual de justicia para ciudadanos del mundo*, Madrid, Érice ediciones.
- MUGERZA, J. (1998): «¿Quién define las reglas?: la sociedad frente al mercado», en ÁLVAREZ-URÍA et al (comps.): *Neoliberalismo versus Democracia*, Madrid, Ediciones de la Piqueta, pp. 17-25.
- (1991): «Kant y el sueño de la razón», en Thiebeaut, C. (ed.): *La herencia de la Ilustración*, Barcelona, Crítica, pp. 9-36.
- (2007): «Ética pública, derechos humanos y cosmopolitismo», en GÓMEZ, C. y MUGUERZA, J., *La aventura de la moralidad*, Madrid, Alianza Editorial, c.15, pp. 510-549.
- NUSSBAUM, C. M. (2012): «La Nación y la Justicia Global», en Claves de Razón Práctica, nº.220, marzo, 2012, pp.14-18.
- RAMONEDA, J. (2010): «La crisis nihilista», en *Mediterráneo Económico*, n. 18 *La crisis de 2008. De la economía a la política y más allá*, Fundación Cajamar, pp. 219-232.
- RUANO, Y. (2007): «Razón y Fortuna», en *Isegoría*, 37, en la sección de “Notas y discusiones» a propósito del libro de J.M. González, *La diosa Fortuna. Metamorfosis de una metáfora política*, Premio Nacional de Ensayo 2007, pp. 275-284.
- RUBIO, J. (1992): *Ética constructiva y autonomía personal*, Madrid, Tecnos.
- VAQUER, M. (2002): *La acción social*, Valencia, Tirant lo Blanch.
- VIVES, J.L. (1991): *Tratado del socorro de los pobres (compuesto en latín y traducido al castellano por Juan de Gonzalo)*, ed. Semifacsimilar, Madrid, Ministerio de Asuntos Sociales.
- VV. AA. (2004) *Pioneros del Trabajo Social, una apuesta por descubrirlos, obra de carácter bibliográfico presentada y escrita por profesoras y profesores del Dpto. de Sociología y Trabajo Social de la Universidad de Huelva*, Servicio de Publicaciones (UH).



El movimiento voluntario: alianzas y procesos de acción conjunta

Graciella Malgesini Rey

Resumen

Más de 100 millones de voluntarios en todo el mundo participan en actividades de voluntariado, viven y hacen vivir la solidaridad y son una fuente de influencia positiva en nuestras sociedades. El 25% de los europeos participa en actividades voluntarias y cerca del 80% siente que éstas representan una parte importante de la democracia en Europa. Estas personas, comprometidas en actividades de ayuda mutua, de ayuda a personas en necesidad, de protección del medio ambiente o de defensa de los derechos humanos, están llevando a cabo acciones que, en definitiva, garantizan una vida digna para todos. Es decir, estamos frente a un aporte que tiene beneficios tanto para las personas voluntarias como para la sociedad en su conjunto.

Desde un punto de vista político, el voluntariado tradicional es una forma de participación cívica de baja intensidad transformadora. Pero están emergiendo nuevas formas de voluntariado con un impacto político mayor, desde el campo del activismo en Internet. Algunas de estas formas son individuales y demandan escasos recursos personales, más allá del compromiso personal con una causa, pero otras son formas de participación más prolongadas en el tiempo e incluso cuentan con una estructura organizativa clara.

En el presente artículo haremos un recorrido breve por las formas de organización voluntaria, aportando ejemplos de aquellas que presentan una mayor incidencia en el ámbito europeo desde el punto de vista político. A continuación, expondremos datos sobre el impacto del voluntariado en Europa y sobre algunos de los retos que éste presenta en la actualidad. Finalmente, nos centraremos en el ejercicio del voluntariado en España mostrando su incidencia, sus formas y sus problemáticas, así como con una propuesta más novedosa para ejercer el voluntariado, el ciberactivismo social. Cerraremos este artículo con algunas breves recomendaciones dirigidas al desarrollo organizacional de las organizaciones sociovoluntarias.

1. La sociedad civil organizada en el voluntariado

Podemos definir el voluntariado como una de las formas en las que se organiza la sociedad civil, fuera del ámbito estatal, y cuyo objetivo es la acción en beneficio de la sociedad. En concreto, el voluntariado

dirige su interés hacia el bienestar de personas y colectivos en situación de vulnerabilidad social, al mismo tiempo que resulta gratificante y beneficioso para las propias personas que lo practican.

Existen diversas formas de expresar el voluntariado. Desde el punto de vista del desarrollo organizacional, encontramos un amplio abanico que va desde reuniones de miembros con funciones poco diversificadas hasta entidades tecnificadas, con un liderazgo gerencial profesional y equipos de trabajo fuertes, lo que se denomina voluntariado organizado. Para evaluar el nivel organizacional de una entidad sociovoluntaria se puede partir de la teoría general de sistemas (Bertalanffy, 1976), que define éstos como conjuntos de elementos que se mantienen en interacción. El nivel organizacional de una entidad sociovoluntaria sería evaluado según los criterios de:

- Desarrollo de propósitos y metas.
- Grado de coherencia entre los resultados y las metas.
- Grado de coherencia entre las metas y las necesidades del ambiente.
- Estabilidad y equilibrio en el tiempo.
- Diferenciación y especialización en relación a otros sistemas.

En las entidades sociovoluntarias organizadas, además de un desarrollo alto en estos criterios, es fundamental la integración y la coordinación, por lo que el liderazgo se hace un elemento clave. Estas entidades están constituidas por un conjunto de personas que interactúan entre sí y comparten habilidades para conseguir los objetivos comunes propuestos. Otros elementos necesarios son: la complementariedad en el reparto de roles o tareas y el establecimiento de una relación de confianza donde las emociones juegan un papel fundamental. Se ha demostrado que una organización en la cual sus miembros se sienten respetados y apoyados mientras desarrollan sus competencias, se muestran más comprometidos con los objetivos y, por lo tanto, contribuyen a la coherencia entre éstos, los resultados y las necesidades del ambiente (Urch y Wolff, 2005).

Las organizaciones voluntarias suman a la coherencia interna y externa, un capital social que no posee otro tipo de organizaciones. Las competencias, habilidades, complementariedades, intercambios y emociones que despliegan sus miembros están orientadas al trabajo enteramente altruista, en causas que consideran justas y necesarias. Y a estos *recursos no convencionales* (Max-Neef, 1993:109) suman su tiempo y energía. Para Max-Neef (ibidem), los recursos no convencionales (como los desplegados por las personas voluntarias), al contrario de los

convencionales (como el dinero, que se agota con el uso), se multiplican y, en el caso del voluntariado, en un doble sentido. Por un lado, al reducir el sufrimiento y las desigualdades existentes en la sociedad y, por otro, al posibilitar que la persona voluntaria adquiera habilidades, mejore su autoestima y transforme su vida. La gente trabaja para mejorar las vidas de los demás y, a cambio, aumenta su propio bienestar.

2. Voluntariado como capital social

El término *capital social* se ha expandido en los últimos años para designar todo un conjunto de fenómenos pertenecientes a las relaciones sociales, tanto a nivel individual como social, mostrando cómo estas relaciones son un activo que los individuos tienen para conseguir mejorar su bienestar. Sin embargo, su uso no ha estado exento de debates, debido a la cualidad polisémica del término. Ahora bien, estos debates han ocasionado que el término se amplíe y complejice, hasta el punto de ser considerado un concepto clave en las organizaciones. Entre los autores que lo han aplicado y expandido, destacan Pierre Bourdieu, James Coleman y Robert Putnam, si bien lo abordan desde distintas perspectivas.

Para Bourdieu (1986) *capital social* consistiría en el conjunto de recursos reales y potenciales vinculados a la posesión de una red durable de relaciones más o menos institucionales que procura beneficios de reconocimiento mutuo. Se constituye y funciona por conexiones o redes sociales estables y se transforma en bienes del grupo o clase como, por ejemplo, en capital económico.

Sin embargo, es a partir de los trabajos de James Coleman (1990) en sociología de la educación y, sobre todo, de Robert Putnam (1993) en ciencias políticas, cuando la expresión *capital social* cobra una mayor importancia, se propaga y adquiere su actual dimensión. Putnam define el capital social a partir de los rasgos de las organizaciones sociales como son las redes, las normas y la confianza mutua que facilitan la coordinación, la cooperación, la reciprocidad generalizada y los beneficios colectivos, en vista a asegurar bienes económicos, así como el funcionamiento de la democracia. Por su parte, James Coleman define el *capital social* como «los aspectos de la estructura social que facilitan ciertas acciones comunes de los agentes dentro de la estructura». Se trata de un recurso proveniente de las relaciones entre personas, materializadas en normas, confianza, organizaciones y canales de información, que permiten ciertas formas de acción social que de otro modo no se lograrían. En este sentido,

Coleman define al *capital social* por su función, lo que aporta un avance en el debate académico, al otorgar al concepto una utilidad empírica. Este autor aclara que, como toda forma de capital, el *capital social* es también productivo, pero a diferencia de otros tipos de capital, el social se origina en las relaciones entre personas.

La relación entre el «capital social» y las «redes» es vital. Como señala García-Valdecasas (2011), el capital social consiste en una serie de recursos que los individuos pueden obtener a partir de las estructuras de las redes sociales. Dos de los recursos más importantes son la información que fluye por las redes y las obligaciones de reciprocidad que pueden generarse de la confianza mutua entre los agentes de la misma red. Ambos aspectos del capital social –información y reciprocidad– están íntimamente relacionados con la estructura de las redes.

3. Las organizaciones de la sociedad civil en la Unión Europea

El artículo 11 del Tratado modificado de la Unión Europea establece la democracia participativa como una herramienta para fortalecer la legitimidad democrática de la Unión Europea y, por lo tanto, un principio de gobierno y un complemento de la democracia representativa.

El diálogo cívico se convierte en una de las herramientas más importantes en la definición de políticas y en la toma de decisiones a nivel europeo. Las instituciones de la UE están obligadas a realizar «un diálogo abierto, transparente y regular con las asociaciones representativas y la sociedad civil».

De conformidad con dicho artículo 11, las instituciones de la UE tienen una responsabilidad conjunta para asegurar que la sociedad civil organizada, que encarna las aspiraciones e intereses de los ciudadanos de Europa, participe activamente en la formulación de las políticas europeas. Para ser eficaz, el diálogo cívico europeo debe basarse en mecanismos de diálogo establecidos a nivel local, regional y nacional.

Sin embargo, uno de los impedimentos para lograr esta meta es la inexistencia de un Estatuto Europeo para las Asociaciones, que pueda organizar y validar el trabajo que éstas desarrollan a nivel de la Unión Europea. Durante 30 años, las asociaciones más representativas han estado pidiendo que se apruebe este Estatuto, sin lograrlo hasta ahora.

El Parlamento Europeo ha impulsado una declaración escrita pidiendo a la Comisión Europea que presente tres propuestas de estatutos europeos para las fundaciones, asociaciones y mutualidades, respectivamente. La declaración fue promovida el 10 de noviembre de 2010, por Marc Tarabella (S & D, B), Regina Bastos (PPE, P), Renate Weber (ALDE, RO), Pascal Canfin (Verdes, F) y Marie-Christine Vergiat (GUE, F). El 10 de marzo de 2011, se firmó la Declaración Escrita 84/2010 por parte de la mayoría de los diputados. Tras su firma, el eurodiputado Jerzy Buzek proclamó el apoyo del Parlamento Europeo a un Estatuto para las Asociaciones Europeas durante la sesión plenaria en Estrasburgo.

En la Comunicación de la Comisión Europa «Hacia un Acta del Mercado Único», las asociaciones no están claramente incluidas en el ámbito de la economía social, junto con las fundaciones, cooperativas y mutuales. En 2011, la Comisión se comprometió a asegurar que los derechos garantizados en el Acta se tengan en cuenta. A comienzos de 2012, la Comisión Europa lanzó una propuesta de regulación de las fundaciones europeas, pero continuó ignorando el demandado Estatuto de las Asociaciones. El Reglamento de las Fundaciones tendría el objetivo de crear una nueva forma jurídica europea destinada a facilitar la creación y el funcionamiento de las fundaciones en el mercado único. De este modo, se permitiría que éstas canalicen fondos privados con más eficacia para fines de interés público, sobre una base transnacional, en la Unión Europea. Todavía no se ha concretado a nivel de legislación europea.

En conclusión, pese a los avances realizados hasta el momento, no existe un Estatuto Europeo de Asociaciones, ni de Fundaciones; tampoco hay un registro europeo, en el que se pueda consultar las entidades existentes, sus características, su composición, etc. Lo que existe es una multitud de formatos, niveles y contenidos, establecidos en varios países, aunque predominan los que se rigen por la legislación belga.

Operando a escala europea pueden distinguirse cuatro tipos de organizaciones, cuyas fronteras se suelen solapar:

1. Las organizaciones que agrupan a otras redes y plataformas, multiespecializadas o generalistas.
2. Las que actúan como *lobbys* y proveedoras de servicios.
3. Las que luchan contra la discriminación y/o por la inclusión social de los grupos vulnerables.

4. Las que trabajan en ámbitos temáticos como la vivienda, la economía social, etc. que apoyan la inclusión social de personas vulnerables.

La Comisión Europea financia a varias de estas organizaciones a través del Programa PROGRESS (*European Community Programme for Employment and Social Solidarity*). Muchas de las entidades se denominan «organizaciones paraguas». Se trata de una asociación de entidades afines que trabajan juntas formalmente para coordinar las actividades y para hacer un uso conjunto de los recursos disponibles (*pooling*). Estas organizaciones paraguas surgen a fin de:

- Aumentar la capacidad para llevar a cabo actividades que no se podrían lograr de manera aislada, debido a las economías de escala;
- Intercambiar expertos y experiencias;
- Realizar un aprendizaje compartido y hacer un intercambio de conocimientos técnicos;
- Desarrollar un sentido de comunidad y de apoyo a las personas y a sus miembros;
- Lograr una mayor identificación de la «marca» y una más amplia sensibilización del público;
- Garantizar una mayor legalidad de las actuaciones.

A continuación, presentamos tres ejemplos de Plataformas Europeas cuyo trabajo tiene un gran impacto en el ámbito social y político: Social Platform, EAPN EU y PICUM.

3.1. Social Platform (Plataforma europea de ONG del sector social)

La Plataforma Europea de ONG del Sector Social (Social Platform)³⁵ fue creada en 1995 y es la alianza de federaciones representativas y redes europeas de organizaciones no gubernamentales activas en el sector social. Se la considera como la mayor alianza de entidades de la sociedad civil dedicada a la lucha por la justicia social y la democracia participativa. Comprende 46 organizaciones y redes paneuropeas que representan, a su vez, a miles de asociaciones y grupos de voluntarios a nivel local, regional, nacional y europeo..

35 Disponible en: <http://www.socialplatform.org/>

La Plataforma Social y sus miembros están comprometidos con el avance de los principios de igualdad, solidaridad, no discriminación y promoción y respeto de los derechos fundamentales de todos, dentro de Europa y, en particular la Unión Europea. Está financiada, principalmente, por el Programa de la Comisión Europea «Europa para los Ciudadanos».

Los objetivos de la Plataforma Europea de Acción Social son:

- Fortalecer el sector de las ONG: lucha por desarrollar un Sector Social de ONG fuerte y dinámico.
- Reforzar la democracia participativa: busca fortalecer la democracia participativa apoyando un proceso de diálogo entre las ONGs y una Europa más transparente.
- Conformar una Europa Social: lleva a cabo campañas para promover una Europa Social fuerte.

3.2. European Anti-Poverty Network (Red Europea de Lucha contra la Pobreza)³⁶

La European Anti Poverty Network – EAPN (Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social) es una coalición independiente de ONG y otros grupos involucrados en la lucha contra la pobreza y la exclusión social en los Estados miembro de la Unión Europea. Esta coalición fue creada en diciembre de 1990, por organizaciones que trabajaban dentro de la Unión Europea con personas que viven en situación de pobreza y exclusión, convirtiéndose en un órgano de consulta por parte del Consejo de Europa. Asimismo, EAPN es socio fundador de Social Platform (Plataforma Europea de Acción Social).

La EAPN está comprometida en la erradicación de la pobreza y la exclusión social, procura que aquellas personas que sufren la pobreza y la exclusión social puedan ejercer sus derechos y deberes, así como romper con su aislamiento y su situación, y tiene como objetivo principal situar ambas cuestiones en el centro de los debates políticos de la Unión Europea. EAPN Europa tiene su sede en Bruselas.

³⁶ Disponible en: <http://www.eapn.eu/en>

La participación de los miembros de EAPN EU se realiza a través de sus órganos gubernativos (Asamblea General y Comité Ejecutivo) y de los Grupos de Trabajo, algunos de los cuales son permanentes (*Working groups*) o temporales, hasta conseguir el objetivo o misión (*Task forces*). Existe una gerencia potente, compuesta por la Dirección, la Secretaría Política y el Equipo técnico, que establecen un seguimiento detallado de todos los aspectos de interés de la Red. Entre sus funciones están la difusión de actividades, la publicación de materiales, la ejecución de proyectos de sensibilización y comunicación, la expansión territorial y el fortalecimiento o capacitación de las redes más pequeñas o nuevas.

En la última década, EAPN ha sido un interlocutor clave de la Comisión Europea con respecto a las políticas de inclusión social, de la Estrategia de Lisboa y su Método Abierto de Coordinación (MAC) y, actualmente, de la Estrategia EU2020. En esta última, la participación y el *lobby* de EAPN ha sido clave para establecer el objetivo de Reducción de la Pobreza en un 25% para 2020. También se ha insistido, con resultados positivos, en la necesidad de medir este proceso con Indicadores homologados, hecho que Eurostat ha establecido finalmente mediante el Indicador AROPE (*at risk of poverty and exclusion*).

Concretamente, se trabaja en activar la transparencia de los gobiernos en los Programas Nacionales de Reforma (PNR) que deben realizar los Estados Miembro, dentro del marco de EU2020 y, en particular, se apoya a las redes nacionales para que se impliquen en la gobernanza de los PNR, en aportar a su redacción, su seguimiento y su evaluación. En este sentido, se apoyan en el *Considerando 16 del Tratado de Lisboa*, que establece dicha participación de la sociedad civil organizada.

Para poder realizar este trabajo de interlocución e influencia en los Estados miembro, la Secretaría Técnica se dedica, desde hace años, a una capacitación de las redes nacionales, mediante los trabajos de los grupos (hasta el año 2012, Grupo de Inclusión Social, de Empleo y de Fondos Estructurales), mediante conferencias y seminarios de formación y a través de capacitaciones bilaterales, especialmente con las nuevas redes procedentes de los países recientemente incorporados a la Unión Europea. Para ello, accede a fondos europeos, como la línea *Progress*.

Otras líneas de actuación son las campañas de sensibilización y de influencia para cambiar políticas y el trabajo de empoderamiento de las personas en situación de pobreza. Entre las campañas cabe destacar la *Campaña sobre Rentas Mínimas*, que tiene como objetivo conseguir que

todos los Estados miembro tengan un sistema de Rentas Mínimas, como tiene España. Mientras que el trabajo con las personas en situación de pobreza comprende la incorporación, en ocasiones, de dichas personas a los comités ejecutivos de sus respectivas redes nacionales. Se trata de reuniones con una metodología comprobada a lo largo de muchos años y altamente eficaz, a pesar de las diferencias de idiomas entre las personas participantes.

Cabe detenerse en esta última línea de actuación, ya que supone un avance en materia de inclusión social. En una fase previa, las personas en situación de pobreza y exclusión debaten el tema de ese año y participan en la elaboración de un posicionamiento en sus redes nacionales. En una segunda fase, una delegación de ellas viaja a Bruselas, a compartir los mensajes con el resto de delegaciones europeas. En el plenario final, los mensajes clave se presentan al Comisario de Asuntos Sociales de la Comisión Europea o a otra persona de máximo nivel, quien establece una rápida respuesta a las demandas y, en algunos casos, establece compromisos que los tiene en cuenta.

Los instrumentos de difusión son el EAPN Flash y la revista MAG, en las que se informa sobre noticias generales de la política europea y de las redes nacionales. También es interesante el *Policy Briefing*, dirigido a los socios, que comenta fechas de cierre y características de convocatorias, de consultas europeas, de reuniones del Consejo o del Parlamento Europeo relevantes para los temas que se siguen, o la aparición de Recomendaciones, Declaraciones y Directivas.³⁷

La presencia de organizaciones europeas, como AGE, EUROCHILD, FEANTSA, EURODIACONIA, entre otras, es muy relevante. Actúan como miembros plenos en los Grupos de Trabajo y en el Comité Ejecutivo. Por tratarse de entidades especializadas en determinadas temáticas, como las personas mayores, la infancia, las personas sin hogar y el voluntariado, estas organizaciones europeas son vitales para la formación de alianzas, el lanzamiento de campañas y, especialmente, para poder cerrar el complejo rompecabezas que es la Política Europea Común.

³⁷ La comunicación en una Red compuesta por 30 redes nacionales europeas es un asunto especialmente difícil. Muchas personas que querían participar en los grupos o de las actividades no hablan inglés o francés, los dos idiomas que se emplean en todas las reuniones. España ha conseguido que, en algunas instancias, se agregue la traducción al español. No obstante, este tema es un factor limitador notable y es un filtro de la participación de determinadas personas, particularmente aquellas que carecen de conocimientos o incluso de quienes no tienen muy buen manejo de estos idiomas.

Con motivo de la crisis, se ha formado una alianza política entre organizaciones sociales, ambientales, sindicatos y ONGD que se denomina *Spring Alliance*. Esta alianza tiene por objeto defender los intereses de las personas en situación de pobreza, mediante el desarrollo sostenible y afianzar los Objetivos del Milenio. En tal sentido, pretenden conseguir una influencia decisiva en la Estrategia Europa 2020.

3.3. Plataforma para la Cooperación Internacional sobre Indocumentados (PICUM)³⁸

PICUM es una organización no gubernamental (ONG) creada en 2001, cuyo objetivo es promover el respeto de los derechos humanos de los migrantes indocumentados en Europa. PICUM proporciona un vínculo directo entre el nivel de las bases, donde la experiencia de los inmigrantes indocumentados es más visible, y el nivel europeo, donde se determinan las políticas relativas a los mismos.

La iniciativa de crear PICUM fue tomada por varias organizaciones de base procedentes de Bélgica, Holanda y Alemania, que prestaron asistencia a los inmigrantes indocumentados en las áreas de vivienda, salud, derechos laborales y educación. Con el desarrollo del Programa de Integración Común de la Unión Europea, que se inició a raíz del *Acuerdo de Tampere* de 1999, estas organizaciones encontraron un vacío real en el nivel de la política europea con respecto a las preocupaciones humanitarias de los migrantes indocumentados. La plataforma fue establecida para asegurar que las políticas de la UE para la gestión de la inmigración se ajustaran a las obligaciones de los Estados miembro en virtud de las normas de derechos humanos regionales e internacionales.

La red de PICUM se ha ampliado considerablemente desde su creación y ha jugado un papel clave en el aumento del perfil de los migrantes indocumentados en Europa. En la actualidad, coordina a una red independiente de 149 organizaciones miembro y más de 150 miembros individuales de la prestación de apoyo y asistencia humanitaria a los migrantes indocumentados en 38 países de toda Europa y en otras regiones del mundo.

³⁸ Disponible en: <http://picum.org/es>

Los informes de PICUM sobre cuestiones relativas a los inmigrantes indocumentados dan a conocer las experiencias de sus miembros y, al mismo tiempo, monitorea la evolución de las instituciones europeas. Los informes aseguran que su red de entidades miembro esté bien informada de la agenda de la UE para poder desarrollar su capacidad para realizar estrategias equitativas y justas para los inmigrantes indocumentados. El Boletín mensual de PICUM sobre cuestiones relativas a los derechos humanos de los migrantes indocumentados se elabora en siete idiomas y circula en la red de PICUM, llegando a más de 4.000 organizaciones de la sociedad civil.

Los beneficios de la membresía de PICUM incluyen, pero no se limitan, a:

- Recursos y apoyo, tales como la utilización de conocimientos de PICUM sobre las políticas de cada país;
- Red de intercambio de Información y ayuda para conectarse con organizaciones que se enfrentan a problemas similares;
- Gobierno: una oportunidad para contribuir a las prioridades temáticas de PICUM y sus planes de acción anuales;
- Reconocimiento: participación en proyectos que PICUM promueve entre sus miembros;
- Eventos: invitaciones a participar en reuniones estratégicas, grupos de trabajo anual de la Asamblea General y encuentros con los responsables políticos.

Para cumplir sus objetivos, PICUM ha desarrollado las siguientes áreas de actividad:

- Control e información para mejorar la comprensión de las cuestiones de derechos humanos que afectan a los migrantes indocumentados;
- Toma de conciencia a través de la investigación y análisis en profundidad para informar mejor a los responsables políticos de la vida y las condiciones laborales de los migrantes indocumentados y promover el reconocimiento de la necesidad urgente de proteger sus derechos fundamentales;
- Fomento de la capacidad para fortalecer y apoyar el trabajo de las ONG y otros actores que trabajan para prevenir la discriminación contra los migrantes sobre la base de su situación migratoria.
- Abogacía para asegurar que los problemas de los inmigrantes indocumentados y sus preocupaciones se integren dentro de los

debates europeos sobre la justicia, los derechos humanos, los asuntos sociales, el empleo, la salud pública y la educación.

- Acción mundial para dotar de una voz a los expertos locales que trabajan con los inmigrantes indocumentados, en los foros internacionales sobre la migración y los derechos humanos.

4. Incidencia del voluntariado en Europa

Como se ha dicho anteriormente, el voluntariado consiste en personas que ofrecen su tiempo, energía y habilidades para trabajar de forma altruista en una causa que consideran justa o necesaria. Según el Parlamento Europeo (European Parliament, 2008), el voluntariado es «un valor fundamental de la Unión Europea». Puede considerarse como un antídoto para algunos de los efectos negativos de la globalización, donde la ciudadanía no sólo consume, sino que es un catalizador para el cambio, mediante las organizaciones, influyendo en la acción local a fin de mejorar las circunstancias económicas y sociales, así como la calidad de vida de su comunidad. Al hacerlo, puede promover un sentido de pertenencia y de conexión.

Para la Red Europea de Lucha contra la Pobreza (EAPN, 2011), el voluntariado también puede apoyar el empoderamiento de las personas en situación de pobreza, tanto como representantes dentro de las organizaciones que combaten la exclusión social, y como usuarios/as de los servicios de dichas entidades, aportando su voz y experiencia personal en la lucha contra la pobreza. Este interés es acorde con el 25% de los europeos, para quienes el éxito no tiene que ver «con lo que ganas en la vida o logras por ti mismo». Lo que más les importa es lo que se hace por los demás. Por su parte, el 63% de los europeos confía en la acción de las ONG y organizaciones benéficas en la lucha contra la pobreza y la exclusión social.³⁹ Estas opiniones arrojan un resultado, en número absolutos, de más de 100 millones de europeos participando en actividades de voluntariado.⁴⁰ La participación en las actividades de voluntariado es muy amplia en los Países Bajos, donde más de la mitad de las personas encuestadas realiza alguna actividad de voluntariado (57 %), y el 31 % lo hace de manera regular. Lo mismo sucede en Dinamarca

39 Special Eurobarometer 321 / Wave 72.1, 2010. 'Poverty and Social Exclusion', February 2010.

40 Special Eurobarometer 273 / Wave 66.3, 2007. 'European Social Reality', February 2007.

(el 43 %, y el 21 %, respectivamente). Más de una tercera parte de las personas encuestadas realiza alguna actividad de voluntariado en Finlandia (39 %), Austria (37 %), Luxemburgo (35 %), Alemania (34 %) y Eslovenia (34 %). Sin embargo, Malta (16 %), España (15 %), Grecia (14 %), Rumanía (14 %), Bulgaria (12 %), Portugal (12 %) y Polonia (9 %) están muy por debajo de la media de la UE.⁴¹

El análisis de los factores sociodemográficos pone de manifiesto que la participación en las actividades de voluntariado no varía por el sexo, por la edad o la orientación política. Participan algo más aquellas personas que tienen nivel de estudios más altos, con puestos directivos, que habitan en zonas rurales o poblaciones pequeñas. Las personas jubiladas (22%) y desempleadas (17%) están por debajo de la media.

La mayoría de las 27.000 personas encuestadas en el Eurobarómetro 75.2, que hacían voluntariado en 2011, desempeñaba esa labor en clubes deportivos o en asociaciones culturales (24%). Después, están las asociaciones culturales o artísticas (20%), las organizaciones benéficas o de ayuda social (16 %), las asociaciones de vecinos (13%) y las organizaciones religiosas (12%). El siguiente escalón lo ocupan las organizaciones de protección del medio ambiente, los derechos de los animales, etc. (7%), las asociaciones o clubes juveniles (7%) y de la tercera edad (7%) y las asociaciones de defensa de los intereses de los pacientes o las personas con discapacidades (6%). Las asociaciones profesionales, los sindicatos y los partidos políticos son las que menos se mencionan (5 % o menos). En el caso de España, el 34% señala que colabora en organizaciones benéficas.⁴²

No obstante, cuando se les pregunta sobre las dos ventajas principales del voluntariado en Europa, las personas entrevistadas señalaron fundamentalmente: el mantenimiento y fortalecimiento de la cohesión social (34%) y el fomento de los valores fundamentales de solidaridad de la UE (25%), metas que no son prioritarias dentro de la dedicación real del trabajo voluntario.

En el voluntariado contemporáneo europeo hay diferentes formatos para las actividades filantrópicas, y distintos niveles de compromiso con la sociedad civil; en ocasiones, organizados a través de marcos jurídicos y

41 Ibidem.

42 Eurobarómetro 75.2, «Voluntariado y solidaridad intergeneracional», Octubre 2011.

burocráticos y, en otras, mediante agrupaciones de base informales. En lo que respecta a este tema, el 47 % de las personas encuestadas desea que los Estados miembros y la UE definan juntos el marco de funcionamiento del sector en una carta europea del voluntariado, mientras que el 45 % prefiere que cada Estado miembro establezca un marco propio. Las opiniones varían considerablemente de un Estado miembro a otro. Los países que son partidarios de que los Estados miembros y la Unión Europea elaboren juntos una *carta europea del voluntariado* son España (68%), Chipre (65%), Bélgica (60%), Grecia (58%), Italia (57%) y Portugal (56%). Curiosamente, en estos países, salvo en Bélgica e Italia, las actividades de voluntariado no están muy extendidas (entre el 12% y el 15%).⁴³

Teniendo en cuenta las diferencias entre los Estados miembros, se una clasificación del voluntariado, según el tipo de actividad:

1. *Auto-ayuda (self-help) en relación con la ayuda mutua (mutual aid)*. Típica de Europa del Norte, es probablemente la forma más antigua de acción voluntaria y la menos institucionalizada. En ella, las personas con problemas, desafíos y condiciones comunes trabajan en conjunto para abordarlos o mejorarlos. Esto se describe a veces como una acción voluntaria «por nosotros, para nosotros».
2. *Beneficencia y servicio a los demás*. Por lo general, consiste en una organización que recluta voluntarios para proporcionar algún tipo de servicio a uno o varios terceros.
3. *Participación y gobernanza*. La participación con carácter voluntario en la política o en la toma de decisiones a todos los niveles, desde un foro de usuarios a ocupar un cargo honorífico voluntario en la organización de la comunidad.
4. *Cabildeo (lobbying) y realización de campañas*. La participación en una acción colectiva dirigida a asegurar un cambio deseado o prevenir un cambio indeseado. Incluye la realización de campañas contra los acontecimientos considerados como perjudiciales y campañas a favor de mejoras.
5. «*Comportamientos expresivos*» (*expressive behaviors*). Supone la participación en una actividad en cumplimiento de un interés personal, a menudo asociado con el voluntariado en las artes, la cultura y el

43 Ibidem.

deporte. La persona voluntaria expresa su interés y pasión en un campo en particular, a través de su voluntariado.⁴⁴

4.1. Problemas detectados con la práctica del voluntariado en la Unión Europea

Las tres características principales del voluntariado son: ser un trabajo no remunerado, realizado por la libre voluntad y en beneficio de otras personas. Sin embargo, las diversas formas de expresión y organización del voluntariado hacen que los límites de estos criterios no estén tan definidos. Por ejemplo, aunque el voluntariado es principalmente no remunerado, a menudo se cubren los gastos de su actividad. Si bien se trata de una actividad de elección propia, no sujeta a la coerción u obligación, la tarea puede estar enmarcada y pautada en proyectos, programas y planes, que tienen un marco lógico de referencia para su ejecución, lo cual acota la libre elección. En muchos países, las personas voluntarias participan en acciones que pueden implicar un grado de beneficio propio, así como de ayuda a otros, además de la familia inmediata y los amigos.

Aunque los beneficios del voluntariado son bien conocidos y ampliamente reconocidos, también se plantean algunas contradicciones e importantes desafíos. Como todas las actividades que promueven el bien público, es evidente que existe una zona gris, de superposición, entre la acción de la ciudadanía, como individuos o grupos y el papel del Estado. En el contexto actual de la crisis y sus graves consecuencias sociales, con la mayoría de los gobiernos europeos optando por aplicar graves medidas de austeridad, existe un creciente riesgo de explotación del voluntariado, a expensas del personal asalariado al que sustituyen de manera gratuita. La prestación de servicios sociales de bajo coste, sostenido por voluntariado, puede favorecer la tendencia privatizadora de servicios universales, fundamentales para el Estado del Bienestar.

En el actual contexto económico y político de austeridad y crítica neoliberal a las políticas de bienestar, existe la tendencia a explotar el voluntariado

44 Esta tipología de actividad ha sido desarrollada para el Año Internacional de los Voluntarios de las Naciones Unidas (UNIYV) por Davis Smith, 1999, quien identifica cuatro tipos de actividad voluntaria; el quinto tipo es propuesto por Angela Ellis Paine, Matthew Hill and Colin Rochester (2010), *A rose by any other name... Revisiting the question: what exactly is volunteering?*, Working paper series: Paper one, Institute for Volunteering Research, page 23.

como medio de mano de obra barata. Sería importante considerar al voluntariado como una aportación adicional a los servicios públicos y no una sustitución de ellos. Esto sólo puede hacerse en la medida en que exista financiación para garantizar los recursos necesarios.

También existe una preocupación por la falta de suficiente reconocimiento y de protección de las personas voluntarias; no son «pseudo-trabajadores», que pueden ser utilizados para apoyar en cualquier tema o tarea a las entidades en las que participan (y además tienen que «agradecer» la experiencia). No deberían llenar el vacío dejado por los trabajadores asalariados, que se despiden por los recortes presupuestarios.

En otros casos, las personas voluntarias sufren el llamado efecto «punching ball», que denomina a aquellas prácticas en las que estas personas van saltando de una actividad a otra, sin recibir explicaciones claras, sin la formación adecuada o sin conocer las normas de su trabajo. No deberían ser tratados como las partes «desechables» de la maquinaria de acción social.

La contribución del voluntariado debería quedar muy clara dentro de las entidades. La desorientación, la burocracia y la falta de transparencia, a veces, le afecta negativamente. En otras ocasiones, no se sienten valorados por su contribución, pierden la motivación, y la organización corre el riesgo de perder a aquellas personas voluntarias con importantes capacidades y un alto nivel de compromiso. Las actividades muy pedestres o muy repetitivas también completan este panorama frustrante. Muchos de los voluntarios experimentan «el síndrome de burn out», un estado de malestar físico, emocional y cansancio mental causado por la participación a largo plazo en situaciones que son emocionalmente exigentes o extenuantes. Este síndrome tiene lugar cuando su trabajo parece no tener sentido y el estrés continuo supera al apoyo y a los refuerzos positivos, o cuando la persona no se siente parte importante de la organización.

No deberían desertar de las entidades a causa de la fatiga ante el sufrimiento (*compassion fatigue*). Los voluntarios a menudo están muy expuestos al dolor y el sufrimiento humano y pagan el alto «coste inherente a cuidar» (Kinzel y Nanson, 2000). Algunos pueden carecer de la formación para afrontar una relación prolongada con gente en sufrimiento extremo o problemas insolubles, o que involucran a personas vulnerables como los niños o las personas con enfermedades crónicas. Tienen que recibir apoyo para comprender sus limitaciones y su tarea debe incluir estrategias de autocuidado para prevenir la «fatiga de la compasión».

5. Características de las entidades sociovoluntarias en España

Las entidades sociales españolas, también llamadas «sociovoluntarias» por algunos autores como Marbán Gallego y Rodríguez Cabrero (2006), desarrollan programas de intervención social con colectivos vulnerables desde hace muchos años. Estos autores señalan, como rasgos básicos, el fuerte crecimiento organizativo del sector, su mayor visibilidad y el aumento del reconocimiento público de sus logros en la lucha contra la exclusión.

La esencia de estas organizaciones supone un complejo conjunto de objetivos y funciones, como la reivindicación de derechos, la gestión de servicios, la representación de intereses de los colectivos más vulnerables, el desarrollo de la democracia participativa y el fenómeno de valores solidarios (Revilla, 2012).

Muchas de las personas y sectores sociales con los que trabajan estas entidades afrontan situaciones de diverso tipo –la mayor parte de las veces interrelacionadas– que les colocan en grave riesgo de exclusión social. Algunas se refieren al acceso a las relaciones económicas y al empleo, como los ingresos por debajo de la línea de la pobreza, el desempleo de larga duración o la carencia de permiso de trabajo y residencia, en el caso de algunos extranjeros. En muchos casos se da un acceso deficitario o nulo a los sistemas de protección social, incluidas la educación y la salud. Aparecen también dificultades en las redes de solidaridad primaria, como en familias monoparentales en situación de riesgo, familias con problemas de desestructuración o personas socialmente aisladas, entre ellas, muchas personas mayores. Factores ambientales relacionados con el tema de la vivienda o el entorno, así como institucionales –entre los que encontramos la diferencia en el acceso a determinados derechos que padecen muchos inmigrantes, las limitaciones en el acceso a los servicios públicos basadas en la discriminación o el desconocimiento de los recursos y la escasa participación política y social–, configuran otra de las dimensiones que aparecen en la radiografía del fenómeno de la exclusión.

Por último, existen factores que podríamos llamar personales, como el género, la pertenencia a grupos étnicos minoritarios, la edad y la situación psico-física que condicionan de forma importante las posibilidades de inclusión social. Muchas personas mayores, mujeres, afectados por el VIH, personas internas en centros penitenciarios, inmigrantes, refugiados, personas drogodependientes, niños y niñas, se encuentran en una

situación de elevada vulnerabilidad, en la que confluyen varios de los factores mencionados.

En el caso de España, es en los años '80 cuando se asienta y se legitima la acción social por parte del Estado, sobre todo porque su dedicación es fundamental para llegar a donde las propias instituciones gubernamentales no lo hacen. En 1981, la Dirección de Acción social crea un grupo de trabajo sobre «Voluntariado en la acción social» que procura dar al voluntariado un carácter más técnico y en 1996 se promulga la Ley General de Voluntariado Social.

La vigente Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado expone la necesidad de que el Estado de Derecho incorpore a su ordenamiento jurídico la regulación de las actuaciones de los ciudadanos que se agrupan para satisfacer los intereses generales, asumiendo que la satisfacción de los mismos ha dejado de ser considerada como una responsabilidad exclusiva del Estado, para convertirse en una tarea compartida entre Estado y sociedad.⁴⁵ Textualmente, afirma que «El Estado necesita de la responsabilidad de sus ciudadanos y éstos reclaman un papel cada vez más activo en la solución de los problemas que les afectan.»

Seguidamente, se reconoce la importancia creciente del voluntariado que «ha llevado a que los ciudadanos, a veces individualmente, pero, sobre todo, por medio de organizaciones basadas en la solidaridad y el altruismo, desempeñen un papel cada vez más importante en el diseño y ejecución de actuaciones dirigidas a la satisfacción del interés general y especialmente a la erradicación de situaciones de marginación, así como a la construcción de una sociedad solidaria en la que todos los ciudadanos gocen de una calidad de vida digna.» De este modo, el voluntariado sería «la expresión de la solidaridad desde la libertad y el altruismo.»

⁴⁵ Las modificaciones normativas en la estructura y organización de la Administración General del Estado en los años 2008 y 2009. El Real Decreto 542/2009, de 7 de abril, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, dispone en su artículo 15 que el nuevo Ministerio de Sanidad y Política Social (actual Ministerio de Sanidad Política Social e Igualdad) asume la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de cohesión e inclusión social, de las familias, de protección del menor y de atención a personas dependientes o con discapacidad. El Real Decreto 1041/2009, de 29 de junio, establece las funciones de la Secretaría General de Política Social y Consumo, de la que depende la Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia a la que se le asigna las funciones de impulso y desarrollo del voluntariado social.

Por otra parte, la exposición de motivos de la ley argumenta que esta participación está reconocida expresamente por nuestra Constitución a los ciudadanos y a los grupos en que éstos se integran, en el artículo 9.2, participación que, en razón del mismo artículo, están obligados a promover, impulsar y proteger los poderes públicos. La ley implica una triple tarea: «de un lado, garantizar la libertad de los ciudadanos a expresar su compromiso solidario a través de los cauces que mejor se acomoden a sus más íntimas motivaciones. En segundo lugar, implica, como se ha dicho anteriormente, la obligación del Estado de reconocer, promover e impulsar eficazmente la acción voluntaria en sus diversas modalidades. Finalmente, implica la obligación de respetar el orden constitucional de distribución de competencias y, por tanto, las normas que sobre esta misma materia hayan dictado o puedan dictar en un futuro las Comunidades Autónomas.»

Para fomentar el voluntariado, la Ley contempla una serie de medidas; al tiempo que reconoce el valor que las actividades voluntarias tienen para toda la sociedad. De esta manera prevé el fomento, por la Administración General del Estado, de mecanismos de asistencia técnica, programas formativos, servicios de información y campañas de divulgación de las actividades de voluntariado. Asimismo, se contemplan beneficios para los voluntarios como el reconocimiento y la valoración social de su actuación.

Es importante destacar que los legisladores hicieron un esfuerzo en desmarcar el nuevo perfil del voluntariado, de la beneficencia o relación asistencial: «queda superado el concepto restringido de voluntario, asimilado con frecuencia a lo puramente asistencial, para dar cabida también al resto de ámbitos en los que la participación ciudadana es igualmente valiosa y un necesario complemento de la actividad pública. Desde la educación al deporte, de lo cívico a lo asistencial, la Ley recoge lo que viene siendo la práctica habitual de quienes trabajan de forma altruista en conseguir una sociedad mejor para todos.»

Por otra parte, el marco legal que regula las asociaciones del Tercer Sector es la Ley Orgánica LO 1/2002 del 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación. Esta ley marco constituye el reconocimiento del derecho de asociación y regula el régimen interno y el funcionamiento de estas entidades. Asimismo, la normativa incluye la regulación de las denominadas asociaciones de utilidad pública.

Por su parte, las Fundaciones se encuentran reguladas por Ley 50/2002 de 26 de diciembre de Fundaciones sustentada en la Ley 30/1994 de Fundaciones y de incentivos fiscales a la participación privada en

actividades de interés general. Esta normativa regula: el patrimonio fundacional, los estatutos e inscripción en el registro pertinente, el patronato, el protectorado, funcionamiento y actividades, así como la fusión y extinción. Así también identifica los procedimientos de carácter económico y financiero que se lleven a cabo dentro del funcionamiento habitual de las Fundaciones.

5.1. Plataforma del Voluntariado de España

La Plataforma del Voluntariado de España es una red que agrupa a organizaciones de voluntariado de España. Nace en 1986, respondiendo a la necesidad de impulsar, promocionar y proponer el voluntariado organizado, con el objetivo de consolidarlo y representarlo ante los demás agentes, tanto públicos, como privados, enmarcándolo en un modo concreto de ejercer el derecho a la participación de la ciudadanía.⁴⁶ Sus fines son:

- Promover, concienciar y sensibilizar a la sociedad.
- Propiciar espacios de coordinación e intercambio.
- Participar en la elaboración de políticas y programas de Voluntariado.
- Servir de marco para la defensa de los intereses y de la independencia de las entidades de Voluntariado.
- Ser portavoz de las ONG ante foros nacionales e internacionales.
- Impulsar y consolidar las plataformas territoriales de voluntariado.

5.2. Plataforma de ONG de Acción Social y Consejo Estatal de ONG

Las principales entidades no lucrativas de acción social se han agrupado en la Plataforma de ONG de Acción Social, creada en 1998, y que representa a más de tres millones y medio de socios y 11 millones de usuarios; así mismo, cuenta con 91.000 trabajadores asalariados. La Plataforma pertenece al Grupo de Afinidad CIVICUS (alianza mundial) y es miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas y de la Plataforma Social Europea.⁴⁷ En la actualidad, está integrada por 25 Organizaciones No Gubernamentales, federaciones y redes estatales. La Plataforma fue

⁴⁶ Ver: <http://www.plataformavoluntariado.org/quienes-somos.php>

⁴⁷ Ver: <http://www.plataformaongs.org>

declarada de Utilidad Pública el 6 de febrero de 2007. Muchas de sus entidades forman parte también de la EAPN ES.

Desde finales de los años 90, se constata una creciente presencia de diversas ONG de acción social en foros de representación, como el Consejo Estatal de ONGs de Acción Social. Éste ha quedado constituido en 2001, como parte de la llamada «gobernanza» en la inclusión social, y en el marco de la Estrategia de Lisboa (Objetivo 4, «Movilización de todos los actores»), con el fin de promover la colaboración y participación del movimiento asociativo en el desarrollo de las políticas de bienestar social, enmarcadas en el ámbito de competencias atribuidas al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Marbán y Rodríguez, 2006a: 98)⁴⁸.

5.3. EAPN ES – Red Europea de Lucha contra la Pobreza España

De los temas de propuesta, seguimiento e interlocución con respecto a las políticas de inclusión social, se ocupa específicamente la red estatal denominada Red de lucha contra la pobreza.⁴⁹ En septiembre de 2002, se revitalizó la representación en España dicha red, EAPN-ES, que en la Asamblea de 22 y 23 de enero de 2004, se constituyó formalmente. Actualmente está compuesta por 16 redes autonómicas, en el seno de las cuales pueden encontrarse organizaciones tan diversas como fundaciones, federaciones, asociaciones locales, sindicatos y ONGs autonómicas y locales y 14 entidades de ámbito estatal, todas ellas de carácter no lucrativo y con un componente común: la lucha contra la pobreza y la exclusión social. Miembros de la misma son: la Fundación Secretariado Gitano, Cruz Roja Española, Cáritas Española, la ONCE (Organización nacional de ciegos de España), UNAD (Unión de entidades y asociaciones de atención al drogodependiente), FEAPS (Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual), CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado), Fundación CEPAIM (Acción Integral con Migrantes), FMP (Federación Mujeres Progresistas), COCEDER (Confederación de Centros de Desarrollo Rural), ACCEM (Asociación Comisión Católica Española de Migración), COCEMFE (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica), Fundación Esplai, Red Araña, MPDL (Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad).

⁴⁸ Las ONG que forman parte del Consejo son las de la Plataforma de ONG sociales y algunas otras de ámbito estatal.

⁴⁹ Ver: www.eapn.es

Su misión es similar a la red europea: hacer el seguimiento de las políticas europea, estatal y autonómica de inclusión social, promover la participación de las personas afectadas por la exclusión y la pobreza, lograr su visibilidad, defender sus derechos y hacer *lobby* a los gobiernos estatal y autonómicos con el fin de mejorar las políticas sociales y los recursos presupuestarios para el sector. EAPN ES forma parte de la Plataforma del Tercer Sector (de la que se habla más adelante).

5.4. Plataforma de Organizaciones de Infancia

Es una alianza de entidades sin ánimo de lucro, plural, solidaria, democrática e independiente desde el punto de vista político y religioso, constituida legalmente en el año 1997, con el fin de aunar los esfuerzos de organizaciones de ámbito estatal que trabajan para la infancia y crear un espacio de coordinación que promueva iniciativas en favor de los niños, niñas y adolescentes en España.⁵⁰

La Plataforma de Organizaciones de Infancia tiene como marco de referencia la Convención sobre los Derechos del Niño. Esta Convención fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, con el fin de proteger los derechos de todo ser humano menor de dieciocho años, considerando que éstos no deben ser tratados como objeto de beneficencia, sino como sujetos de derecho con necesidades e intereses específicos.

Está integrada por: Aldeas Infantiles SOS España, Asociación Centro Trama, Asociación Colectivo La Calle, Asociación Mensajeros de la Paz, Cáritas Española, Comisión Española de Ayuda al Refugiado–Cear, Confederación de Centros Juveniles Don Bosco de España, Cruz Roja Juventud, Diaconía España, DIDANIA, Federación de Entidades Cristianas de Tiempo Libre, FAPMI-Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil, Federación de Asociaciones de Scouts de España-ASDE, Fundación ANAR, Fundación Diagrama, Fundación Esplai. Acción Social, Educación y Tiempo Libre, Fundación Internacional O’Belén, Fundación Meniños, Fundación Menudos Corazones, Fundación Plan Internacional España, Fundación Save the Children, Fundación UNICEF – Comité Español, Fundación Yehudi Menuhin España, Infancia sin Fronteras, Liga Española de la Educación y la Cultura Popular-LEECP, Movimiento Junior de Acción Católica, Movimiento Scout Católico,

⁵⁰ Ver: <http://www.plataformainfancia.org>

Organización Juvenil Española, Plataforma de Organizaciones de Infancia de la Comunidad de Madrid, Proyecto Solidario, Taula per la Infància i l'Adolescència a Catalunya, YMCA España.

5.5. Otros espacios de participación

Cabe nombrar al Foro para la Integración Social de los Inmigrantes, como órgano colegiado de consulta, información y asesoramiento, adscrito al Ministerio de Trabajo e Inmigración, a través de la Dirección General de Integración de los Inmigrantes, y cuya función es la de participación e influencia del sector asociativo sobre las políticas sociales relativas a la inmigración. En este Foro confluyen las organizaciones de acción social, con las nuevas asociaciones y federaciones de inmigrantes, junto con las autoridades públicas. La regulación del Foro ha sido prevista en la Ley 8/2000 y puesta en marcha en 2006. Existen foros similares en el ámbito autonómico.

El Foro de Agentes del Tercer Sector y de la Economía Social es una instancia de presión política que ha convocado a las Plataformas de Infancia, Voluntariado, EAPN y CEPES (economía social), con el objeto de hacer frente a la crisis social generada por la crisis económica. A tal efecto, se celebraron reuniones, se elaboró un documento común de posicionamiento y se han llevado a cabo distintas reuniones con las autoridades para evitar que el coste de la crisis recaiga sobre los grupos sociales más débiles⁵¹.

De manera similar, se pueden encontrar ejemplos de espacios de participación política, de asesoramiento y negociación entre el sector privado no lucrativo y el público, sobre otros temas sociales importantes. Por ejemplo, existen foros y plataformas en el ámbito de la familia, de las personas con discapacidad, de las personas en situación de drogodependencia, etc.

5.6. Una gran alianza: la Plataforma del Tercer Sector

La Plataforma del Tercer Sector fue presentada al público el 16 de abril de 2012, en Madrid. Es un ejemplo del esfuerzo de organización de las

⁵¹ El documento se puede descargar en <http://www.plataformaongs.org/actualidad/noticias/archivo/34980.html>

principales entidades, redes y plataformas, con un especial impulso de la EAPN ES, que aglutina a 39 organizaciones sociales y cerca de 9 millones de personas. Está conformada por POAS, EAPN, PVE, CERMI, Cáritas Española, Cruz Roja Española y ONCE.

En palabras de su primer presidente, Luciano Poyato: «La Plataforma del Tercer Sector es un proyecto que nace de la sociedad civil, una voz que representa a las personas que claman por la igualdad».⁵²

Esta nueva organización busca fomentar la participación social y reforzar la base social y, por tanto, también el papel del voluntariado en España. Representa al Tercer Sector en España, en el que trabajan cerca de 500.000 personas, lo que supone aproximadamente un 2% del empleo. Una de sus misiones de mayor importancia es el desarrollo de un diálogo permanente entre el Tercer Sector y los poderes públicos. En este sentido, se ha establecido la Mesa de Diálogo Civil con el gobierno de España, convocada con el fin de dialogar y llegar a acuerdos sobre la política social, el impacto de la crisis y Europa 2020.

6. Un formato alternativo y masivo: el ciberactivismo social

El ciberactivismo se refiere al conjunto de técnicas y tecnologías de la comunicación, basadas fundamentalmente en internet y telefonía móvil; los medios sociales (especialmente Twitter y Facebook), YouTube, correo electrónico y podcasts sirven para diversas formas de activismo, con el fin de posibilitar comunicaciones más rápidas en los movimientos ciudadanos y difundir información local a una gran audiencia. Las tecnologías de internet se utilizan para recaudación de fondos, construcción de comunidad, hacer *lobby* y organizarse.

Otras funciones del activismo social son:

- Generar debates
- Llegar a consensos y acuerdos
- Desarrollar acciones comunes espontáneas

⁵² «La Plataforma del Tercer Sector es un proyecto que nace de la sociedad civil», Revista Vives Proyecto, Actualidad, 17 de abril de 2012, disponible en http://www.fundacionluisvives.org/actualidad/noticias/archivo/2012/04/17/_la_plataforma_del_tercer_sector_es_un_proyecto_que_nace_de_la_sociedad_civil_.html

- Promover campañas
- Difundir información: sucesos en tiempo real y datos clasificados
- Captar partidarios en campañas electorales.
- Lanzar candidatos.

Es común que se asocie el ciberactivismo a la acción colectiva o desobediencia civil, bien en el espacio virtual, bien en el plano real. En concreto Intermón Oxfam, Amnistía Internacional y Greenpeace proponen en sus páginas ciertas formas de voluntariado electrónico o ciberactivismo participando en sus cadenas de envíos de correos electrónicos y cartas, como protesta ante las acciones lesivas contra los derechos humanos o el medioambiente, por parte de multinacionales y gobiernos.

Otras webs que promueven el ciberactivismo son *Yo Grito*, una web para apoyar campañas y acciones sociales *online*, Manifestación Virtual, la Asociación de Internautas, FACUA, en su página de Consumidores en Acción o AnimaNaturalis, espacio web dedicado a la protección de los animales.

En el campo de los Derechos Humanos, *Paz y Justicia* destaca por su actividad en recoger y reunir en su web, múltiples llamamientos de movilización de decenas de ONG y colectivos, reuniéndolos en una sola página que se actualiza constantemente y que evita al ciberactivista tener que visitar todas las webs de esos grupos.⁵³

Según David de Ugarte (2007), un referente en el tema, el ciberactivismo no es una técnica, sino una estrategia. Así lo dice en su publicación «El poder de las redes»: «hacemos ciberactivismo cuando publicamos en la red –en un blog o en un foro– buscando que los que lo leen avisen a otros –enlazando en sus propios blogs o recomendándoles la lectura por otros medios– o cuando enviamos un e-mail o un SMS a otras personas con la esperanza de que lo reenvíen a su lista de contactos.»

Ben Rattray fundó www.change.org en 2007; en 2013 ya moviliza a 40 millones de personas, en 196 países, con unas 15.000 campañas nuevas por mes. Change.org saltó a la fama con la campaña de Barack Obama para llegar a la Casa Blanca, cuando se unió a MySpace para promover al candidato demócrata. En 2012, ha sido objeto de varios ataques desde China por la petición de liberación del artista Ai Weiwei.

⁵³ «Ciberactivismo», Wikipedia, disponible en: es.wikipedia.org/wiki/Ciberactivismo, consultado el 14 de mayo de 2012.

En 2011, Francisco Polo fundó www.actuable.org, con una misión similar a la de [Change.org](http://change.org). En el año 2012, Actuable pasó de 80.000 a 680.000 usuarios registrados, particularmente canalizando las peticiones y acciones del Movimiento 15-M. Uno de los logros más celebrados consistió en conseguir que los hijos de parejas del mismo sexo nacidos por el método de gestación subrogada, los popularmente llamados vientres de alquiler, puedan ser inscritos en los consulados en el extranjero, como españoles. Una semana después de la recogida de firmas, el Ministro de Justicia, Francisco Caamaño, dio la orden para regular esta petición. En ese año, [Change](http://change.org) adquirió Actuable. Desde entonces, funciona con el lema «Empoderando a las personas para crear los cambios que quieren ver.»⁵⁴

Cualquier usuario puede darse de alta y crear una petición sobre un tema concreto para cambiar una situación; es decir que el modelo de negocio de ambas compañías consiste en ofrecer una mayor visualización y promoción de campañas de organizaciones sin ánimo de lucro. De acuerdo con Raffray el futuro de la contestación *online* está asegurado: «El increíble crecimiento no solo de estas victorias sino de su número de usuarios muestra también el increíble potencial de la movilización *online* que existe.»⁵⁵

También en el marco de las TIC, se ha creado la Fundación Cibervoluntarios, como entidad sin ánimo de lucro atípica, compuesta por emprendedores sociales que, apasionados por el mundo de las tecnologías, la comunicación y el voluntariado, han decidido potenciar la innovación social y el empoderamiento ciudadano.⁵⁶ Como objetivos generales, pretende ampliar los derechos, las oportunidades y las capacidades que tiene cada persona dentro de su entorno, gracias al uso de las herramientas y aplicaciones tecnológicas que están a su alcance. Entre los objetivos concretos, los cibervoluntarios abogan por:

- Fomentar la adopción y utilización de las TIC por parte de ciudadanos, ONG e instituciones.

54 «Change.org adquiere la española Actuable. La plataforma de ciberactivismo de Estados Unidos compra Actuable por una cantidad simbólica», *EL País*, Tecnología, 20 de septiembre de 2011, disponible en http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2011/09/20/actualidad/1316509269_850215.html consultado el 12 de mayo de 2012.

55 «El cambio se llama Change.org», *El País* Barcelona, 11 de mayo de 2012, disponible en http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2012/05/11/actualidad/1336737014_395213.html consultado el 16 de mayo de 2012.

56 Ver <http://www.cibervoluntarios.org/>

- Favorecer un uso responsable y adecuado de los contenidos, servicios, herramientas y accesos a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.
- Impulsar la creación, capacitación y movilización de un voluntariado tecnológico.
- Crear conciencia social: generar actitudes sociales y culturales positivas hacia la importancia de las Nuevas Tecnologías para el desarrollo y avance de la sociedad.
- Suprimir cualquier barrera que impida el conocimiento y uso de las Nuevas Tecnologías, especialmente, las físicas, sociales y culturales.
- Fomentar la participación a través de las TIC y el uso responsable de estas herramientas entre la juventud.

7. Tema de debate actual: participación social y dimensión política

En el II Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social (2012) se señalan algunas líneas a debate que estarían indicando una serie de cambios en relación a la participación social:

1. En teoría, el TSAS es un actor plurifuncional, pero su función productora de bienes y servicios tiene mayor peso específico, por lo que se alienta la propuesta de incorporar al sector a las entidades de economía social.
2. En tanto que productor de servicios, opera de espaldas, compite o se alía con el sector mercantil.
3. Dentro de su función como actor político, se defiende al TSAS como agente social referente de las políticas sociales. Para ello, mantiene una relación compleja con la Administración Pública en un contexto de reestructuración y recortes del Estado de Bienestar, remercantilización de las relaciones sociales y económicas y reconstitución de la sociedad civil.⁵⁷

⁵⁷ II Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social (2012), *Diagnóstico del Tercer Sector de Acción Social*, páginas 1 y 2. http://www.plataformaong.org/planestrategico/ARCHIVO/documentos/15/diagnostico_del_tercer_sector_de_accion_social.pdf

De acuerdo con las acertadas reflexiones de Ruiz de Olabuénaga (2005):

«Las organizaciones no lucrativas han comenzado a cuestionarse a sí mismas y a orientar sus inquietudes hacia una serie de nuevas preguntas. La distancia, en principio irrelevante, entre el entusiasmo generalizado con el que los autores aceptaban las especificidades meritorias del asociacionismo no lucrativo y la constatación de que la realidad de sus logros no era tan halagüeña ha ido aumentando y se han hecho más frecuentes las voces que afirman que la supuesta ventaja no es, ni tan notable, ni tan clara como se presumía.»⁵⁸

El éxito de las organizaciones las ha sometido a una tensión dialéctica entre los criterios altruistas y solidarios de los comienzos y las exigencias de «profesionalización», en las que se han instalado la burocratización, la mercantilización, la competitividad y la lógica racional del mercado en cuanto a la gestión de los recursos y del personal. La amenaza de la excesiva dependencia de la financiación gubernamental y sus implicaciones a nivel ideológico planean, asimismo, como sombras en el escenario asociativo. Ruiz de Olabuénaga se refiere también a una serie de aspectos controvertidos, propios de un «asociacionismo de segunda generación», que son objeto de discusión interna: identidad corporativa, transparencia, profesionalización, democracia interna, impacto y legitimidad sociales. Los problemas de la gestión de los recursos humanos y financieros, de la comunicación interna y externa, de la colaboración con otras organizaciones gemelas y de las sinergias de estructura, de las posibles contradicciones internas entre una visión social y otra económica, entre una eficiencia profética y otra financiera o entre la competitividad de mercado y la democracia corporativa también están en el candelero.

Muchas entidades tienen un prestigio que les hace aparecer como una «voz ética» que denuncia la injusticia y explotación que sufren millones de seres humanos, una especie de referencia humanitaria. Siguiendo a Malagón, y a pesar de ocasionales escándalos financieros y cuestionamientos sobre su transparencia o eficiencia, las ONG «gozan de un apoyo que contrasta curiosamente con la pérdida de credibilidad de otras entidades como, por ejemplo, los partidos y los sindicatos».⁵⁹ Esta dimensión ética entronca

⁵⁸ Ver la web www.practicasinclusion.org, dedicada específicamente a este tema, con financiación de la línea de «inclusión social» del MTAS, en correspondencia con los compromisos de la Estrategia de Lisboa, de trabajar por la mejora de la calidad e intercambio de buenas prácticas.

⁵⁹ Fundación para el Tercer Sector, <http://www.fundacionluisvives.org/novedades/25253.html>

sobre una escala de valores materialistas y postmaterialistas de diversas sociedades en proceso de cambio, tal como lo ha estudiado Inglehart (Malagón, 1997).

Este reconocimiento social tiene como consecuencia un espacio político, que se da en un doble plano. Por un lado, por su condición de interlocutores y/o colaboradores de la administración en temas sectoriales concretos, así como en políticas generales, con lo cual se canalizan los derechos de los ciudadanos y sus organizaciones a ser escuchados y a participar en las decisiones de los gobiernos. Por otro, por las consecuencias e implicaciones políticas que tienen las acciones de las ONG (Inglehart y Welzel, 2006).

En el debate sobre la articulación política del Tercer Sector, Antonio Ariño⁶⁰ se pregunta si estas entidades desempeñan la labor de «acicates democráticos». Se trata de determinar hasta qué punto y en qué casos conforman núcleos de participación ciudadana comprometida con el devenir de los asuntos públicos o si son lugares donde las personas buscan tan sólo relacionarse con sus semejantes. El estudio de Ariño advierte de que si bien resultan complicadas las conclusiones terminantes por la gran variedad asociativa, cabe matizar la idea de que las agrupaciones conformen sólo lugares de inculcación democrática.

También este autor realiza una distinción en tres categorías: las entidades que «tienen un discurso político explícito» y «se presentan a la sociedad con el propósito de cambiar e incidir en el orden común»; las asociaciones de «orientación pragmática, centradas en la producción y prestación de servicios para personas con graves carencias y que eluden la decantación política y la crítica porque necesitan permanecer próximas al poder de turno para captar o mantener subvenciones»; y las agrupaciones «netamente apolíticas», que entienden que las carencias y los riesgos — adicción al alcohol o a las drogas, el fracaso escolar o la dependencia— tienen una razón estrictamente individual y deben ser reparadas desde una opción moral, no social ni política.

En esta última categoría, la orientación hacia las medidas urgentes y realizables conlleva una «evaporación de la dimensión política». Dentro de ella se ubican también las organizaciones cuyo objetivo central es «la construcción de una experiencia de comunidad» por medio de la fiesta, el deporte, una afición cultural, la simple convivencia. Aquí el discurso apolítico e irreligioso responde a la necesidad de «proteger la armonía comunitaria», librándola de enfrentamientos de etiquetas o ideologías.

60 Ver entrevista a Antonio Ariño en <http://www.revistateina.org/teina11/dos5.htm>

El autor sugiere erradicar la «mitificación del carácter democrático del asociacionismo o de la ciudadanía asociativa como una alternativa al desencanto político».

Asimismo, sostiene que incluso en estas agrupaciones, creadas puramente con fines de esparcimiento, asoma tímidamente la dimensión política, pese a que en su discurso oficial intenten apartarse de esta realidad. Aun las asociaciones que se declaran apolíticas «capacitan para asumir riesgos en el ámbito público y actúan como espacios de transformación de las preferencias individuales», indica en su entrevista. La experiencia asociativa excede así la mera conversación, implica un concepto de ciudadanía vigilante limitada, por un lado, y conlleva «consecuencias transformadoras de las preferencias», por otro.

8. Recomendaciones y retos de futuro en el ámbito asociativo

Para finalizar, destacamos otros temas vinculados a los anteriores o complementarios, que existen en el debate actual del sector asociativo y que podrían constituir retos importantes a superar, en función de su crecimiento sostenido y afianzamiento en la sociedad civil.

- Mejora de la coordinación entre las entidades para reforzar la capacidad de presión por un Estado del Bienestar que verdaderamente cubra las necesidades humanas, actualmente desprotegidas.
- Mejora en las acciones de *lobby* a favor de una Europa social, con un fuerte compromiso de los Estados miembro en la protección de las personas en situación de pobreza y exclusión, así como en la prevención de las desigualdades.
- Internalización del enfoque de género. Las desigualdades de género en tanto que factor transversal, representan otro importante desafío. A pesar de que la mayoría de los voluntarios son mujeres y de los discursos a favor de la igualdad de derechos y oportunidades entre personas de diferentes sexos, en las entidades sociales las mujeres experimentan especialmente problemas de conciliación y obstáculos derivados del techo de cristal. Esta mayor igualdad de género la requiere la Comisión Europea entre los estamentos directivos de las corporaciones empresariales, por lo tanto más exigible es aún en el caso de las entidades sociovoluntarias y sus organizaciones de segundo y tercer grado. Por ejemplo, la Plataforma del Tercer Sector, órgano de máxima visibilidad pública, está compuesta por siete presidentes hombres, así como por un director, que también es varón (2013).

- Avance hacia un liderazgo con inteligencia emocional, dejando atrás los modelos individualistas y centrados en los valores autoritarios del liderazgo tradicional.
- Promoción de la participación interna, como fuente de legitimación interna y externa. Este reto surge de varios hechos, como los siguientes: a) la escasa participación de las personas en situación de vulnerabilidad y de exclusión social en las diferentes instancias de los proyectos, programas y estrategias, b) la disminución de la participación de los jóvenes en las asociaciones, que está cayendo desde el año 2000 y c) las pobres condiciones para fomentar la participación de las personas extranjeras, más allá de acciones referidas a sus reivindicaciones básicas (Ruiz de Olabuénaga, 2005).
- Incorporación de la diversidad cultural. Los proyectos de intervención social actuales en España tienen, per se, un componente fuerte de diversidad, dado que la presencia de personas de origen extranjero es más importante dentro del sector de población vulnerable, que su peso en el total de la población española. Este hecho marca la necesidad de reinterpretar y reacomodar las formas y medios de actuación, para dar cabida a dicha diversidad.
- Mejora de las condiciones laborales, evitando la precariedad en el empleo y la autoexploración, derivada del «plus» de voluntariado, que se supone tienen aquellas personas empleadas en el sector.⁶¹
- Mejora de la transparencia y calidad, no sólo en cuanto a procedimientos de gestión, sino especialmente con respecto a la intervención social que se realiza, priorizando la integralidad de las acciones.
- Mejora del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, ya que su nivel de manejo está por debajo de su potencial actual.⁶²

61 En este sentido, esfuerzos como la Guía práctica anti-estrés para personal técnico y para personal voluntario, elaboradas por Cruz Roja Española, son líneas a continuar y profundizar <http://practicasinclusion.org/content/view/104/30/>

62 Las cifras muestran, con altibajos, una relativa estabilidad en el nivel del asociacionismo juvenil, aunque los datos de 2005 apuntan a un claro descenso. El aumento de jóvenes que afirman no pertenecer a ningún tipo de organización o asociación es el máximo registrado en los últimos quince años sin comparación: tras un leve descenso entre 1989 y 1994, el porcentaje de jóvenes no pertenecientes a ningún tipo de asociación aumenta un 1% entre 1994 y 1999 y casi un 11% desde entonces hasta el 2005. Malgesini, Graciela: «La participación de los jóvenes inmigrantes en el ámbito asociativo», en López Sala, Ana y Cachón Rodríguez, Lorenzo: *Juventud e inmigración. Desafíos para la participación y la integración*. Gobierno de Canarias, 2007. http://www.juventudcanaria.com/multimedia/0001/0001/dir_lz4/Libro.pdf

En síntesis, un reto importante es dedicar tiempo, esfuerzos y recursos al mayor fortalecimiento institucional, proceso consistente en mejorar las habilidades individuales, las competencias de una determinada organización o de un grupo de ellas. Para ello, se deberían eliminar las inconsistencias entre los valores y la misión, tener más presente la visión en el día a día, alejándose de las distorsiones burocráticas. Esto implica trabajar más profundamente en la misión institucional y en cómo mejorar, significativa y permanentemente, la calidad de vida de las personas a las que se prestan servicios o que participan en sus actividades y proyectos.

9. Bibliografía

- ARIÑO VILLARROYA, A. (2009): «Articulación del Tercer Sector en España», *Revista Española del Tercer Sector*, N° 10, enero. <http://www.fundacionluisvives.org/rets/10/articulos/33337/index.html#curriculum33335>
- BERTALANFFY VON, L. (1976): *Teoría General de los Sistemas*, México, Editorial Fondo de Cultura Económica.
- BOURDIEU, P. (1986): «The forms of capital». En J. Richardson (Ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (New York, Greenwood), 241-258.
- COLEMAN, J. (1990): *Foundations of Social Theory*, Cambridge, MA: Harvard, University Press.
- EAPN (2011): «EAPN's position on Volunteering and the Fight Against Poverty», July 2011, disponible en: <http://www.eapn.eu/images/stories/docs/EAPN-position-papers-and-reports/2011-eapn-position-on-volunteering-en.pdf>
- EUROPEAN PARLIAMENT (2008): «Report on the role of volunteering in contributing to economic and social cohesion» (2007/2149(INI)), Committee on Regional Development, <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0070+0+DOC+XML+V0//EN>
- GARCÍA-VALDECASAS MEDINA, J. I. (2011): «Una definición estructural de capital social», *REDES-Revista hispana para el análisis de redes sociales*, Vol. 20, #6, Junio 2011. <http://revista-redes.rediris.es>
- INGLEHART, R. Y WELZEL, C. (2006): *Modernización, cambio cultural y democracia: la secuencia del desarrollo humano*, Madrid, CIS, Colección monografías 231.

- KINZEL, A. AND NANSON, J. (2000): «Education and Debriefing: Strategies for Preventing Crises in Crisis-Line Volunteers», *Crisis: The Journal of Crisis Intervention and Suicide Prevention*, Vol.21, Number 3, disponible en: <http://www.psycontent.com/content/120208/>
- LOZARES, C. et al. (2011): «Cohesión, Vinculación e Integración sociales en el marco del Capital Social», en *REDES-Revista hispana para el análisis de redes sociales* Vol.20,#1, Junio. Disponible en <http://revista-redes.rediris.es>, consultado el 30 de abril de 2011.
- MALAGÓN, J. (1997): «La participación de la gente joven en las ONGD», en AAVV, *Educación, desarrollo y participación democrática*, Madrid, ACSUR-Las Segovias Juventud, p45.
- MARBAN GALLEGO, V. y RODRIGUEZ CABRERO, G. (2006): «Estado de bienestar y tercer sector social en España. El estado de la investigación social», CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 56, noviembre 2006, pp. 117-139. http://www.ciriec-revistaeconomia.es/banco/5605_Marban_y_Rodriguez.pdf
- (2006a): «Las entidades voluntarias contra la exclusión social en España», en F. Vidal Fernández, *V Informe FUEM de políticas sociales. La exclusión social y el Estado del bienestar en España*. Madrid, Icaria-FUEM, p.98.
- MARTÍ, B., SERAFÍ, J. et al. (2011): *Estudio del capital social a partir de las redes sociales y su contribución al desarrollo socioeconómico: el colectivo de inmigrantes rumanos en la provincia de Castellón*, Valencia. CEIMIGRA, Cuaderno 13, pp. 147-149. Disponible en <http://www.ceimigra.net/observatorio/index.php/ayudas-a-la-investigacion/cuadernos-de-investigacion> consultado el 21 de abril de 2012.
- MAX-NEEF, M. A. (1993): *Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*, Barcelona, Icaria Editorial.
- PUTNAM, R. (1993): «The prosperous community: social capital and public life», en *The American Prospect*, 13, Spring. Disponible en <http://xroads.virginia.edu/~HYPER/DETOC/assoc/13putn.html> consultado el 1 de mayo de 2012.
- REVILLA BLANCO, M. (ed.) (2002): *Las ONG y la política*. Madrid, Istmo, pp. 24-25.
- RUIZ DE OLABUÉNAGA, J. I. (2005): «El Tercer Sector y sus campos de actuación», en *Revista española del Tercer Sector*, Nº 1, oct-dic 2005. <http://www.fundacionluisvives.org/rets/1/articulos/1732/partes/5.html>
- UGARTE, D. (2007): *El poder de las redes*, Barcelona, Ediciones El Cobre.

URCH DRUSKAT, V. Y WOLFF, S. B. (2005): «Inteligencia emocional grupal y su influencia en la efectividad del grupo», en D. Goleman y C. Cherniss, *Inteligencia emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona, Ed. Kairós S.A.



Calidad y organizaciones de voluntariado de acción social

Manuel Garrido Fuego

1. Aproximación conceptual

Al aproximarnos al concepto de organización de voluntariado de acción social (OVAS), se vislumbra una gran diversidad conceptual para referirse al término en cuestión: tercer sector, organizaciones no gubernamentales, organizaciones no lucrativas, etc. En nuestro caso utilizaremos el término OVAS y en algunos momentos nos referimos a estas entidades como tercer sector, organizaciones no gubernamentales (ONG) o entidades no lucrativas.

Entendemos el Tercer Sector como la acción no-institucional complementaria del Estado que se desarrolla como «tejido social» y cuya expresión orgánica se expresa en organizaciones no estrictamente políticas, en nuevos movimientos sociales, auto-organizaciones y asociaciones solidarias (García Roca, J., 1992).

Dentro del tercer sector encuadramos las organizaciones de voluntariado, definidas en el código ético de la plataforma para la promoción del voluntariado en España del año 2000, como la iniciativa social y de carácter privado sin ánimo de lucro, legalmente constituidas, que desarrollan su actividad prioritariamente en el ámbito de la acción social, a favor de los demás y de intereses sociales colectivos. Llevan a cabo sus actividades fundamentalmente con voluntarios aunque cuenten con profesionales remunerados, complementando esfuerzos y funciones.

Asimismo se establecen como fines de las organizaciones de voluntariado:

- a) Detectar las necesidades sociales de su entorno y analizar las causas locales y globales que simultáneamente las generan.
- b) Denunciar situaciones que atenten contra los derechos humanos, sociales y económicos.
- c) Establecer cauces de diálogo y espacios de debate que generen procesos de resolución de conflictos.
- d) Intervenir en la realidad social, previamente asumida, a través de una acción social transformadora.
- e) Estimular la participación de la ciudadanía en los asuntos que les afectan y profundizar en los valores fundamentales de la democracia.

- f) Promover el desarrollo del Estado Social y de Derecho asegurando su mantenimiento y potenciando el desarrollo de la justicia social, recordando al Estado sus obligaciones y haciendo visible que el voluntariado no sustituye ninguna responsabilidad del mismo Estado.
- g) Fomentar una cultura de la solidaridad que incida en la creación de una verdadera conciencia social solidaria entre la ciudadanía.

El concepto de calidad forma parte de un grupo de conceptos, como la participación, la comunicación o la motivación, cuya aplicación aparece como necesaria y deseable en las OVAS, son conceptos que aparentemente se legitiman asimismo como algo positivo. No obstante, estos conceptos requieren de una definición operativa para llevarlos a la práctica de forma racional y generar un consenso intersubjetivo amplio.

De forma intuitiva podemos definir la calidad como la preocupación por «hacer las cosas bien» y si es posible, a la primera, sin fallos, «satisfacer las necesidades del cliente», «ofrecer lo prometido» o «llevar a cabo lo planificado».

Desde el cliente⁶³, la calidad significa la capacidad de un servicio de atender sus necesidades y responder a sus expectativas. Con ello se posibilita que los servicios ofertados por una entidad social coincidan con las demandas planteadas por los clientes, en el marco de la misión de la organización.

Desde la perspectiva de la organización, es el grado en que se cumplen los objetivos planificados por una determinada organización o servicio.

Desde las normas de calidad ISO 9001, se define como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que hace que sus aptitudes satisfagan unas necesidades expresadas o implícitas.

El concepto más global del término se refiere a la Calidad Total, entendida como la permanente satisfacción de las necesidades y las expectativas del cliente y del resto de partes interesadas, mediante un proceso de mejora

⁶³ Clientes, cuando hablamos de calidad, son los receptores o destinatarios de una actividad, de un servicio, a los que se pretende satisfacer unas determinadas necesidades y expectativas. Aunque preferimos la denominación, personas, utilizamos el concepto de cliente por ser utilizado de forma habitual en los temas relacionados con la calidad, en todo caso, entendemos que centrar toda la atención de la organización hacia las necesidades de la ciudadanía y hacia la forma mejor de abordarlas, supone una útil aportación del concepto de cliente.

continua. Deming, autor de referencia en calidad, desarrolla el concepto de mejora continua basado en cuatro actividades cíclicas (PDCA)⁶⁴:

- *Planificar*. Establecer objetivos y determinar los métodos para alcanzarlos.
- *Hacer*. Se proporciona formación y se asegura la ejecución según lo planificado.
- *Verificar, comprobar*. Se realiza mediciones en todo el recorrido de los procesos, detectando los problemas y analizando las causas y efectos.
- *Actuar*. Se realizan las acciones correctoras necesarias para evitar la repetición de los errores y problemas y se alimenta el sistema con las lecciones aprendidas

La perspectiva general desde las que vamos a abordar la calidad, en primer lugar, no es una perspectiva instrumental, empresarial, sino una perspectiva humanista y social, basada en una serie de valores y principios éticos propios de la OVAS: disponibilidad, calidez en la acogida, preocupación por atender de forma integral, defensa de los derechos sociales, humanización de la atención, favorecer la relación de confianza y cercanía, preparación profesional, opción por los más desfavorecidos, transparencia, austeridad (Plumed 2002: 104-108).

En segundo lugar, entre las diversas interpretaciones en torno a la gestión de calidad: gestión basada en la evidencia, gestión basada en compromisos, gestión en red, gestión del aprendizaje organizacional, gestión por procesos, gestión estratégica y gestión relacional y participativa (Fantova, 2006). En nuestro caso, ante estas diferentes posibilidades nos vamos a referir a la corriente dominante, la que gira en torno a las normas y modelos de calidad (ISO, EFQM, ONG con calidad...).

En tercer lugar entendemos como necesaria la adaptación de los sistemas de gestión de calidad (SGC), a la realidad particular de cada una de las organizaciones de voluntariado. Todo lo que rodea el mundo de la calidad, es decir, el discurso y las herramientas de los SGC proceden en buena medida del mundo de la gestión empresarial y se presentan como útiles para dar respuesta a una serie de necesidades o retos sobretodo de organizaciones, aunque fundamentalmente empresariales. En este sentido entendemos que es necesaria la adaptación y combinación con

⁶⁴ El ciclo de Deming o círculo PDCA, es una estrategia de mejora continua de la calidad. Las siglas, PDCA son el acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), los cuatro pasos de la estrategia.

otros discursos y herramientas propias de otras tradiciones que llegaron antes o después al sector de la intervención social o que nacieron y se desarrollaron en él. Nos situamos en ese intento de absorber toda la riqueza y estímulo que proviene del mundo de la gestión de calidad empresarial e intentar construir nuestros propios conceptos y herramientas (Fantova 2002:183-184).

Fruto de estas tres cuestiones planteadas anteriores, entendemos la calidad en las OVAS como resultado de la interacción de tres elementos esenciales: la búsqueda de la calidad de vida de las personas, la calidad en la gestión y la calidad ética, base fundamental del SGC. Cada componente tiene significado en sí mismo, pero además en su conjunto se refuerzan produciendo sinergias. Nos detendremos más adelante en estas tres cuestiones.

2. El nuevo contexto social. Retos para el tercer sector

En una realidad marcada por la incertidumbre, por el cambio continuo. Las ideologías, los sistemas y los valores tradicionales tienen graves dificultades para adaptarse a los nuevos tiempos. El ciudadano vive con una sensación de duda, de confusión, de incertidumbre, de vivir en un mundo que no se sabe muy bien donde va. Una sociedad del riesgo, según Beck.

En esta realidad cambiante del S XXI es necesario impulsar periódicamente la renovación de las prioridades sociales adecuándola a las verdaderas necesidades de cada momento. El mundo se está moviendo a tal ritmo que el control se ha convertido en una limitación, ralentiza, hay que dar mayor libertad equilibrándolo con algo de control. En esta situación compleja donde estamos cambiando con el cambio, no tenemos puntos de referencia claros y se modifica el entorno social, se deben renovar rápidamente las tecnologías, las estructuras organizativas, las prácticas de intervención.

El tercer sector se está viendo gravemente afectado por la reestructuración del Estado de bienestar, la crisis sistémica actual, así como por la aparición de nuevos problemas que demandan nuevas soluciones: el envejecimiento de la población los movimientos migratorios, la incorporación de la mujer a la vida laboral y social, los nuevos modelos de organización familiar, las transformaciones en el mercado de trabajo y el aumento de la pobreza y la exclusión

social, con un incremento de personas afectadas por la escasez de recursos básicos (alimentación, vivienda...). Ante este incremento de necesidades, al tercer sector se «le pide» o se ve «forzado» a desarrollar un papel más activo en la satisfacción de las necesidades, todo ello con una disminución de recursos económicos de las administraciones públicas y de las donaciones de particulares y empresas.

Estas nuevas realidades requieren por un lado de una observación permanente de la realidad, para delimitar con la mayor precisión posible cuáles son las necesidades sociales y las demandas de los ciudadanos del entorno en el que trabajamos. Esta información debe ser la base para la definición de las estrategias y los programas de actuación de las OVAS. Por otro lado es necesario, ante la complejidad del contexto actual, articular respuestas complejas. Para ello, entendemos que las OVAS deben hacer frente a diversos retos: articular procesos de mejora continua; renovar sus prioridades estratégicas; conciliar la calidad en la gestión y en la intervención social desde un compromiso y liderazgo ético. Todo ello poniendo en valor los activos intangibles del sector: la proximidad, la calidez en la atención, la implicación de trabajadores, directivos y voluntariado, la motivación por hacer las cosas bien.

En el diagnóstico del tercer sector de acción social, realizado por la Plataforma ONG de Acción Social en 2012, se han identificado diferentes retos:

- En la actividad del sector: reducción de la cantidad y la calidad de la atención, intensificación de la competencia en la provisión de bienes y servicios y por último una débil incidencia política.
- En la gestión interna: insuficiente financiación, reducción de las condiciones laborales de quienes trabajan en el sector y falta de propuestas para la gestión de las organizaciones en la crisis coherente con su misión y sus principios y valores.
- En su articulación como sector: débil articulación entre lo territorial y lo estatal que influye tanto en la incidencia social como en la política.
- En su relación con el resto de actores sociales: inexistencia de criterios comunes o compartidos para la relación con el empresariado, los medios de comunicación, los sindicatos o las universidades y una débil relación articulada con la sociedad civil,

Junto a estos problemas, en el diagnóstico se plantea que el contexto de crisis ha tenido también algunas influencias positivas, susceptibles de ser aprovechadas.

- Articulación sectorial entre entidades del TSAS, la necesidad ha obligado a iniciar procesos de diálogo, búsqueda de sinergias y organización, más allá de los intereses individuales.
- Mayor eficiencia en el trabajo: la carencia de recursos ha obligado también a muchas entidades a hacer esfuerzos para no mermar o reducir lo mínimo posible su capacidad operativa.
- Incremento del compromiso de las personas dentro de las entidades (contratadas y voluntarias), lo que permite externalizar costes pero también genera desafíos y contradicciones en el seno de las propias entidades y del conjunto del sector. Además se da un aumento del voluntariado.
- Experiencias de construcción de sinergias entre entidades del TSAS. Tendencia a compartir servicios tanto transversales como directos.

Ante esta realidad se plantean dos objetivos estratégicos, directamente relacionadas con la planificación estratégica y la gestión de calidad basada en la mejora continua: el primer objetivo es tratar de garantizar en las mejores condiciones la prestación de bienes y servicios que realiza en TSAS a las personas y colectivos más vulnerables y el segundo objetivo es aumentar la incidencia política y social del TSAS a partir de su consolidación como actor social.

3. Breve recorrido por el desarrollo histórico de la gestión de la calidad en las ONG

La gestión de la calidad, y la preocupación por la transparencia, es una inquietud cada vez con mayor presencia en las OVAS. En este sentido diferentes actores vinculados al tercer sector han desarrollado una serie de iniciativas para el desarrollo de la calidad en el ámbito de las ONGs de acción social.

En un primer momento las entidades del tercer sector de acción social (TSAS), empiezan a implantar una norma proveniente del mundo industrial, la norma ISO⁶⁵ 9001, al no existir otra norma de referencia. Posteriormente se van desarrollando diferentes iniciativas para articular un norma más relacionada con la realidad de la organizaciones solidarias;

⁶⁵Elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), especifica los requisitos para un Sistema de gestión de la calidad para su certificación.

así surge la ONG con calidad (ONGC) que recoge aspectos relacionados con las normas ISO y el modelo EFQM⁶⁶, conjuntamente con los valores y principios de las ONG.

Desde la Plataforma de ONG de Acción Social, creada en el año 2000, se han planteado algunos temas destacables: Libro Blanco del Tercer Sector (2003); Programa de Fomento de la Calidad (2004), para difundir la gestión de calidad entre las entidades del sector, en general, y de la ONG con calidad en particular; Plan Estratégico del Tercer Sector (2006), donde se plantea como línea estratégica un plan de fomento de la calidad para el tercer sector de acción social; Congreso sobre calidad, tercer sector y política social (2006); creación del Observatorio de Calidad (2008).

En el año 2008 nace el Instituto para la Calidad de las ONG (ICONG), una organización sin ánimo de lucro, cuya misión fundamental es la difusión y el fomento de la cultura de la calidad entre las organizaciones del tercer sector de Acción Social, así como la incorporación de sistemas de gestión de Calidad que contribuyan a la mejora del trabajo de las organizaciones y de la calidad de vida de las personas. El desarrollo de la Norma ONG Calidad y la acreditación de sistemas de gestión de la Calidad basados en la misma son el eje principal de actividad del Instituto.

En cuanto a la transparencia y el buen gobierno, destacamos la iniciativa puesta en marcha por la Fundación Lealtad, institución sin ánimo de lucro, constituida en 2001, cuya misión es fomentar la confianza de la sociedad española en las ONG para lograr un incremento de las donaciones y la colaboración con las mismas. Ofrece a particulares y empresas información independiente, objetiva y homogénea sobre las ONG para ayudarles a decidir con qué ONG colaborar y orientarles para hacer un seguimiento de sus donaciones. Esta información se basa en los análisis de transparencia que la Fundación realiza, de forma gratuita, a aquellas ONG que voluntariamente lo solicitan. Se analizan 9 principios de transparencia⁶⁷, desglosados en más de 43 sub-principios.

Recientemente, en 2013, la Coordinadora de ONG para el Desarrollo (ONGD) ha presentado una Herramienta de Transparencia y Buen

66 Modelo de calidad definido por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM en inglés). Es un modelo de Calidad y Excelencia mediante procesos de autoevaluación y la determinación de procesos de mejora continua en entornos empresariales tanto privados como públicos.

67 <http://www.fundacionlealtad.org/web/jsp/informateycolaboraong/informateparadonar/principios.jsp>

Gobierno⁶⁸. Se trata de una propuesta de autorregulación que se une a otros mecanismos de control, propios y ajenos, como son el Código de Conducta y las auditorías externas a las que las ONGD se someten. Se puede conseguir un sello de transparencia y buen gobierno de la Coordinadora, que acredita que la ONGD se ha sometido al proceso correctamente y por tanto, que la organización tiene un compromiso firme con la transparencia y con la mejora continua.

Dentro del ámbito de AENOR⁶⁹, destacamos dos normas, una de carácter general y otras de carácter específico, la primera está vinculada a los requisitos a cumplir para una gestión de carácter ético en las ONG (UNE165011:2005 «Ética. Sistema de gestión de las ONG»), donde se establece la necesidad de compromiso con la calidad, la mejora continua y la sostenibilidad del desarrollo con recursos locales; además se plantea la necesidad de desarrollar un trabajo en red y cooperación entre ONG, así como la necesidad de articular un pacto positivo entre ONG y sociedad y una mayor corresponsabilidad en la gestión entre ONG y Administración. En definitiva se plantea la necesidad de ser un instrumento de participación y de equilibrio social. Las normas de carácter específico están vinculadas a la gestión de calidad de servicios para la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, son las normas del comité técnico de normalización (CTN) 158, referidas a servicios socio-asistenciales.⁷⁰

4. Necesidades y expectativas de las ONG ante el reto de la calidad⁷¹

Barbero (2008), en un estudio realizado sobre los SGC del TSAS, plantea con respecto a las expectativas/motivaciones iniciales, dos tipos de casuísticas:

68 <http://webtransparencia.gnoxys.net/>

69 La Asociación Española de Normalización y Certificación es una entidad privada, independiente, sin fines lucrativos que se creó en 1986. Desarrolla actividades de normalización y certificación para mejorar la calidad en las empresas, sus productos y servicios, así como proteger el medio ambiente y, con ello, el bienestar de la sociedad.

70 UNE 15800 - Gestión de servicios en las residencias de mayores; UNE 158301 - Gestión del servicio de ayuda a domicilio; UNE 158401 - Gestión del servicio de teleasistencia; UNE 158201 - Gestión de centros de día y de noche.

71 Destacar que en 2008 el desarrollo de la norma ONG con calidad estaba en sus inicios, con lo cual las OVAS se decantaban fundamentalmente por implantar las norma ISO o la EFQM.

- Entidades sin SGC. Muestran dudas en torno al valor añadido del SGC frente a su sistema de gestión actual. Cuando hay una necesidad de obtener el certificado por «presión externa», plantean su inquietud ante el coste económico y la carga de trabajo añadido, sin visualizar una posible mejora de sus servicios.
- Entidades con SGC. Realizan una evaluación muy positiva, en el caso de la certificación ISO 9001, destacan la dificultad para su mantenimiento y en el caso de EFQM, la lentitud del proceso y que los resultados sean visibles en el medio-largo plazo.

A la hora de elegir un modelo o norma, se decantan por aquellas donde da lugar a una certificación (ISO 9001), buscando una «recompensa» en un plazo de tiempo corto, a sus esfuerzos, y expresan temores de aquellas que no dan lugar a una certificación (EFQM), además valoran la adaptación a la realidad de las organizaciones del tercer sector. Para decidirse por una u otra, es determinante el coste. Por último perciben mayor apertura y flexibilidad por parte del modelo EFQM para adaptarse a la cultura y tradición de gestión previas en la organización.

El motivo fundamental para la implantación es, habitualmente, externo (necesidad de certificación para seguir optando a financiación) y aparece vinculado a la necesidad de conseguir la certificación de calidad para un determinado servicio o centro. Además existen otro tipo de motivaciones, quizás menos frecuente de lo deseable: realizar un buen trabajo con una elevada ética profesional, rentabilizar los siempre escasos recursos disponibles, haciendo más con menos, y por exigencia de los ciudadanos. La mayoría de las organizaciones no se sienten preparadas y/o con recursos propios (tiempo, dinero, personas), dudan de la sostenibilidad en el tiempo de los esfuerzos requeridos y perciben que las futuras exigencias externas en este ámbito supondrán una clara desventaja para las entidades pequeñas y/o poco profesionalizadas.

Respecto a los apoyos requeridos para la implantación, las organizaciones señalan los siguientes:

- a) Necesidades de apoyo inicial, relacionadas con una información y orientación objetiva, no sesgada por los intereses de las consultoras o los certificadores; conocer experiencias y resultados en otras entidades del sector, para saber elegir (norma, consultora...), para motivar a las personas de la organización, para vivir con sentido el proceso de implantación y no como una obligación impuesta desde el entorno; conocer las delimitaciones y requerimientos que

establezca la administración pública; referencias documentales de apoyo adaptadas al tercer sector de acción social que recojan todos los elementos relevantes para disponer de la información, auto-diagnosticarse, motivarse y motivar al resto de la organización.

- b) Necesidades en la implementación: formación en calidad, disponer de un sistema de gestión integrado que permita gestionar las diferentes sistemas, normativas, certificaciones (calidad, ética, prevención de riesgos laborales, igualdad de oportunidades...).
- c) Necesidades de financiación: de los gastos externos (consultora) e internos (al menos, de la dedicación de la persona responsable de calidad); de los pasos previos a la implantación (elaboración de orientaciones estratégicas, gestión basada en datos...) y de la implantación de la norma o modelo; financiación paralela a la exigencia de las administraciones de implantar sistemas de gestión de la calidad.

En relación a los desajustes detectados en las implantaciones desarrolladas, se señala:

- La articulación de los valores y el estilo de gestión propio del tercer sector en el marco de las normas y modelos de calidad.
- Las dificultades asociadas a la necesidad de dedicar tiempo y financiación a la gestión de calidad, en «detrimento» de la dedicación a la prestación de servicios, a la atención directa a las necesidades de las personas destinatarias de nuestra acción.
- Resistencias a la medición mediante indicadores y a la «estandarización» del trabajo.
- Flexibilidad, la variabilidad de las demandas de los diferentes clientes de la entidad, puede suponer un factor de riesgo ante formas rígida de gestión.
- Dificultades asociadas a la utilización de un lenguaje propio de la empresa mercantil.

En conclusión las entidades del TSAS, presentan diferentes motivaciones para implantar SGC, aunque predominan las «presiones externas» a la hora de iniciarse en el tema de la calidad. En cuanto a la elección de la norma o modelo a implantar parece que entre la norma ISO y el modelo EFQM, puede abrirse hueco la norma ONGC, más adaptado a las necesidades y los valores de las OVAS. Por último se hace necesario destacar la necesidad de asesoramiento, formación y apoyo financiero,

público y privado, para iniciarse en la calidad. Entre las entidades del TSAS, estimamos que el trabajo desarrollado por el ICONG debería reforzarse para llegar a un mayor número de organizaciones de voluntariado.

5. Los discursos sobre la calidad

Las necesidades y expectativas de los diferentes agentes de las OVAS, cristalizan en diferentes discursos en torno a la calidad, por lo que creemos interesante profundizar en esta cuestión para situarnos en el debate en torno a la calidad. Aliena (2007) contrapone, de forma ideal, dos tipos de discursos extremos en torno a la calidad: los partidarios de la calidad (convencidos, entusiastas, defensores...) y los reticentes ante la calidad (críticos, escépticos, desconfiados...).

Cuadro 1. Discursos sobre la calidad

A favor	En contra
No hay posibilidad fuera de la calidad	No existe posibilidad de desarrollo con su implantación
Buscan el orden, la estabilidad al modo empresarial	Es un mundo diferente al de la empresa. Las organizaciones son necesariamente desordenadas; los individuos tienen pasiones e intereses que son ajenos a ese afán de orden y control
Permite la planificación	Burocratiza, oprime y debilita espíritu voluntariado
Efectos duraderos	Efectos son temporales
Alienta la acción	Desalienta la acción
La resistencia es útil, conservadora y hasta reaccionaria	La resistencia es la alternativa
Necesidad de temporalización	Se fuerzan los tiempos naturales de la organización
Creencia en la satisfacción del cliente como elemento para propiciar el cambio	La denominación cliente es un importación dañina e innecesaria, hay otras palancas mejores para el cambio, ni clientes, ni usuarios, son personas.
Autonomía de un cliente exigente, centro del sistema	Modelo comercial, no de las organizaciones de voluntariado plantean incógnitas con las personas con las que trabajamos que carecen de autonomía: los que no eligen serlo, aquéllos cuyas capacidades están disminuidas y los menores de edad.
El usuario decide libremente ser clientes	Los clientes no son clientes-consumidores. En algunos casos son clientes obligados, gente que necesita ayuda, no acuden por libre voluntad: personas con discapacidad o enfermedad grave, niños con necesidad de guarda y/o tutela

Fuente: Elaboración propia, basado en Aliena (2007).

Azúa (2002:85-88), profundiza en esta cuestión y analiza los discursos de los dirigentes y responsables de ONG para implicarse en la gestión de sistemas de calidad. Los agrupamos en dos tipos de razones:

a) Instrumentales:

- La moda, es políticamente correcto, existe la necesidad de introducirse en el proceloso camino de la calidad, bajo riesgo de quedar fuera de onda. Frecuentemente esto no significa un verdadero compromiso con la calidad, con una implicación efectiva de la dirección de la entidad, sino que suele suponer una delegación en determinados profesionales para llevar a cabo esta tarea.
- Mejorar la competitividad frente a terceros, en la «jungla» de la acción social. Sirve para «vendernos» y ganar posiciones en un «mercado» cada día más competitivo, situándose en la mejor posición para conseguir subvenciones y ganar credibilidad ante instituciones públicas y privadas, frente a otras entidades, en un entorno cada vez con más dificultad para conseguir recursos.
- La postura del camaleón. Se trata de mimetizarse y situarse en sintonía con las empresas mercantiles, se considera a las ONG como empresas, confundiendo su propia naturaleza jurídica y organizativa, y en ese sentido se debe hacer lo mismo que las empresas lucrativas, buscar beneficios.

b) Éticas. La calidad es un imperativo ético para la organización, es un compromiso ético con la mejora de la calidad de vida de los destinatarios de su actuación, supone la integración de principios y valores humanistas. Lacasta (1998) lo expone de forma clarividente cuando señala: “Quienes sufren el mayor o menor nivel de incompetencia de las estructuras organizativas de las organizaciones socio voluntarias, su incapacidad para generar y mantener procesos para asegurar la calidad, son los clientes, los destinatarios de los servicios y de los apoyos. La inhibición en la lucha contra la inercia es una de las actitudes más nocivas y, en consecuencia no éticas del sistema”. De forma contundente podemos establecer que las personas para las que trabajamos y a las que nos debemos, en muchas ocasiones personas desfavorecidas, tienen el derecho a ser atendidos con la mayor calidad posible. Esta, bajo mi punto de vista, debe ser la principal motivación para iniciarse en un proceso calidad.

Ante la existencia de diferentes discursos en torno a la calidad, entendemos con Aliena (2007), que es necesario el encuentro entre las dos voces, entre el optimismo y la desconfianza, para generar una nueva vía, más enriquecedora, que tenga en cuenta las esperanzas de unos y los temores del otro, sería algo así como un «optimismo-desconfiado». Además planteamos que calidad y ética son elementos indisolubles para

articular un sistema de gestión de calidad en las OVAS, y es partir de esta toma de conciencia cuando se puede hablar con propiedad de calidad en una organización. Desde esta perspectiva, toma cuerpo el carácter estratégico de la calidad para gestionar el cambio hacia la mejora continua, a partir de un compromiso ético.

6. Calidad de vida, calidad en la intervención social

Del análisis de las finalidades de la intervención social en las OVAS se desprende que sus actuaciones han de tender al logro de una calidad de vida de las personas, familias, grupos y comunidades, contribuyendo a la satisfacción de sus necesidades básicas y sociales. Entendemos calidad de vida como la expresión más completa de la calidad, de forma multidimensional, incluyendo componentes subjetivos y objetivos, significa tener buenas condiciones de vida «objetivas» y un alto grado de bienestar «subjetivo», incluyendo la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales. Un SGC no garantiza la prestación de un servicio centrado en la calidad de vida de la persona, grupo o comunidad, simplemente dota a la organización de instrumentos que ayuden a alcanzar, entre otras cosas, la Misión. Un modelo de calidad basada en el modelo de calidad de vida propuesto por Schalock y Verdugo (2003), puede dar satisfacción a una serie de dimensiones en el nivel individual: bienestar emocional, desarrollo personal, relaciones interpersonales, bienestar físico, bienestar material, autodeterminación, inclusión y derechos. Este modelo parte de una concepción integral de la persona y de garantizar el acceso a los derechos sociales. Está directamente relacionado con la calidad en la intervención social, con un sistema colectivo de «saber hacer», consolidado y validado, con capacidad de análisis y respuesta satisfactoria a las necesidades planteadas a nivel individual, grupal y comunitario.

Entendemos la intervención social, de forma amplia, como una actividad que se realiza de manera formal u organizada, intentando responder a necesidades sociales y, específicamente, incidir significativamente en la interacción de las personas, aspirando a una legitimación pública o social, Fantova (2002:181-182).

Acercarse al tema de la calidad en la intervención social, supone establecer una serie de referencias, suficientemente contrastadas, para determinar si nuestra intervención se acerca o se aleja, de los factores considerados como criterios de calidad de la intervención social. Renes

(2004) realiza una interesante propuesta que nos puede servir como referencia para comprobar si una determinada intervención social se enmarca dentro de unos criterios de calidad para mejorar la calidad de vida y el bienestar social de las personas. Para ello, en relación a la exclusión social⁷², establece una serie de criterios y objetivos «señaladores» de una intervención que se dirige hacia la calidad, a partir de la cual se pueden identificar y proponer indicadores que validen una posible intervención de calidad. Se trata de conseguir incorporar a la intervención social la tensión permanente, reflexiva y autocrítica entre el deber ser (criterios) y el ser (aplicación de criterios a diferentes ámbitos). Los criterios básicos son:

Criterio 1. Las personas como sujetos del proceso. Nuestros clientes finales, deben desarrollar un rol activo en su propio proceso de cambio, su rol se sitúa en el hacer, al mismo tiempo el rol del acompañante se debe situar más en el estar que en el hacer, no se trata de suplir, sino de procurar el protagonismo de la persona. En este criterio se plantea cambiar una concepción de la inserción ingenua (no cuestiona ese posible espacio de integración “ideal”); fundamentalmente cuantitativa, con una concepción fragmentada de la realidad y la persona, al no tener en cuenta una dimensión integral; y de carácter lineal, donde la persona va superando una serie de fases hasta alcanzar la supuesta inserción social. Por último requiere trabajar desde las potencialidades, las problemáticas específicas son importantes, son ejes de intervención, pero no son «el eje» de intervención.

Criterio 2. Trabajar en red desde la complementariedad con otros agentes e instituciones. Se trata de desarrollar dos concepciones fundamentales en nuestro trabajo: la coordinación con otros grupos e instituciones que trabajan con el mismo colectivo y/o territorio, para evitar duplicaciones y contradicciones; y la complementariedad, mediante una mejor articulación entre diferentes recursos públicos y privados. Estas dos cuestiones nos deben llevar a pensar y realizar en red los objetivos, los recursos y los roles, con un centro facilitador de la interrelación y coordinación de éstos. Se trata de generar espacios, recursos, personas y roles que tengan una visión de conjunto y una capacidad de hacer circular la información, las decisiones, las reflexiones y las acciones en todas las direcciones en las que es posible hacerlo.

⁷² Creemos que estas reflexiones, con las adaptaciones que se consideren pertinentes, son susceptibles de ser utilizadas como referencias para la intervención ante otras necesidades y problemas sociales.

Criterio 3. Ofrecer recursos humanos y materiales que ofrezcan la mejor calidad posible y siempre con la necesaria dignidad, mediante un compromiso ético con los más desfavorecidos, que tienen derecho a ser tratados y atendidos en las mejores condiciones posibles. Los puntos básicos de referencia de un servicio de calidad son: la orientación a satisfacer las necesidades del cliente, tomando como referencia el esquema de desarrollo a escala humana de 1994 de CEPAAUR (subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad); la mejora continua, todo debe ser planificado, hecho, evaluado y mejorado de forma continua (PDCA); y la implicación de toda la organización en la calidad, fruto del compromiso de la dirección de la entidad y del personal, abarcando las estructuras políticas, técnicas y organizativas. Cualquier entidad social que apueste por la calidad tiene cuatro retos: motivar a las personas y al grupo; dar respuesta a los problemas técnicos; renovar permanentemente la organización; y trazar el futuro gestionando con estrategias y no de manera puramente reactiva.

Criterio 4. Establecer con las personas un trabajo basado en el acompañamiento educativo. Se trata de situarnos como compañeros de un viaje, del que los propios afectados son los protagonistas, compañeros activos, que escuchan, motivan y proponen desde el respeto, trabajando desde las capacidades y las potencialidades, desde una propuesta provocadora de cambios reales y evaluables, que nos permitan, en el marco de un proceso, ir consiguiendo objetivos.

Criterio 5. Construir una comunidad acogedora y accesible. La intervención no puede limitarse al trabajo con la persona, debe haber una intervención simultánea para modificar el entorno social, creando espacios integradores. Se trata de promover un tejido social solidario para ir construyendo una sociedad consciente y responsable de sus problemas.

Estos criterios, a su vez, deben ser concretados, analizados y formulados para cada uno de los ámbitos de intervención: 1) los beneficiarios; 2) los equipos de trabajo (profesionales y voluntarios, técnicos y auxiliares, etc.); 3) la estructura y funcionamiento de los centros; 4) la red local (entidades, instituciones...); 5) las administraciones públicas; 6) la comunidad.

Desde otra perspectiva complementaria podemos considerar intervención de calidad aquella que cumplen una serie de criterios mínimos en el proceso, en la estructura y los resultados. 1) La calidad en el proceso estará condicionada por: a) el logro de un proceso de comunicación efectivo con nuestros clientes, estableciendo un vínculo relacional significativo, para

cumplir con los objetivos de nuestra intervención social. Para ello, sobre todo en procesos de cierta complejidad, es necesaria la estabilidad en el tiempo de un profesional y/o voluntario de referencia para facilitar un acompañamiento adecuado en la atención; b) la calidad de la intervención individual, grupal, comunitaria, relacionado con la aplicación de criterios válidos para cada uno de estos niveles; c) la participación efectiva de nuestros clientes finales; d) el desarrollo de actuaciones preventivas y de promoción; e) la existencia de supervisión profesional. 2) La calidad en la estructura, relacionada con: a) una ratio adecuada entre personas a atender y profesionales/voluntarios; b) formación y competencias adecuadas para la intervención; c) dedicar tiempo suficiente a labores de estudio, prevención y promoción; d) recursos materiales, suficientes para atender las necesidades existentes. 3) La calidad en los resultados relacionados con la mejora de la calidad de vida y el bienestar social de las personas, familias grupos y comunidades (mejora de la calidad de vida, reducción de factores de vulnerabilidad y/o exclusión social, avances en la existencia de una comunidad territorial inclusiva, satisfacción de clientes y cumplimiento de sus expectativas).

7. Calidad en la gestión

Nos situamos como marco de referencia en las normas y modelos de calidad de carácter global (ISO, EFQM, ONGC...) y otros marcos de carácter más parcial (prevención de riesgos laborales, medio ambiente, igualdad, etc). Para conseguir la calidad de vida es necesaria la vinculación con procesos de gestión basados en los principios fundamentales de la calidad total: liderazgo y constancia de objetivos, orientación al cliente, orientación a los resultados, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje e innovación y mejora continuos, desarrollo de alianzas, gestión por procesos y hechos, responsabilidad social. Todo ello dirigido a lograr un impacto satisfactorio en la calidad de vida de las personas.

Todo debe ser planificado, hecho, evaluado y mejorado de forma continuada y permanente (PDCA). Fiegenbaum (1991), establece cuatro principios relacionados con la calidad total: establecer los estándares de calidad para cada producto o servicio y proceso, evaluar la conformidad con estos estándares de la producción o servicio realizado; actuar cuando se producen desviación de los estándares; planificar para intentar mejorar los estándares, y con ellos, el producto o servicio final. De esta propuesta deriva una cuestión clave: no es posible gestionar la calidad si

no establecemos los requerimientos del producto o servicio. No podemos hablar de calidad sin puntos de referencia que permitan evaluar en relación a algo, por tanto no hay calidad sin objetivos.

Para seguir profundizando en el tema de la calidad, resulta conveniente realizar una reflexión sobre los posibles obstáculos que nos podemos encontrar en la «carrera» hacia la calidad. En primer lugar es necesario hacer frente a una serie de requerimientos básicos previos que pueden plantear dificultades antes de iniciar el desarrollo del SGC:

- La existencia de una planificación básica previa: misión, visión, estrategia, resultados esperados...
- La disponibilidad de recursos, relacionados con la existencia de un equipo mínimo necesario para iniciar los trabajos de planificación (puede ser una persona en un primer momento); la disponibilidad de tiempo por parte del equipo y de la organización para trabajar la calidad y una financiación inicial (esencialmente para formación y si fuera necesario para consultoría).
- Una formación mínima de la dirección y del personal de la entidad.
- Un compromiso y liderazgo firme por parte de la dirección, con una motivación real de mejora de la entidad.
- Tener en cuenta el posible cansancio de los miembros de la entidad en relación al proceso de implantación de la calidad. Los resultados son a medio o largo plazo, y la dedicación al desarrollo del SGC genera un esfuerzo adicional, con un aumento del trabajo a corto plazo, sin obtener recompensas inmediatas a cambio.
- Resolver las posibles resistencias internas al cambio. La calidad supone un cambio cultural para la organización. se hacen visibles los fallos y puede suponer un cambio en la forma de realizar las tareas.
- Las posibles presiones externas a favor o en contra del proceso.

Además de estas dificultades previas, existen una serie de características básicas, propias de las OVAS, claramente diferenciadoras con respecto al sector industrial, que pueden dificultar el inicio en el tema de la calidad, al requerir una adaptación de las normas y modelos de calidad a esta realidad. Podemos establecer que la principal diferencia son los valores,

caracterizados por ser un bien no lucrativo al servicio de la sociedad, fruto de la iniciativa de la ciudadanía.

Además hay otras posibles dificultades relacionadas con las siguientes cuestiones:

- a) Tipología de servicio. Las OVAS suelen prestar servicios intangibles, presentando ciertas dificultades para la observación y la medición. Resulta por tanto «complicado» la estandarización de los procesos y procedimientos. A la intangibilidad se une la heterogeneidad, los servicios prestados varían según las entidades, en sus condiciones concretas de realización según las personas atendidas, los profesionales o voluntarios que intervienen y según el contexto donde se realiza. Cada proceso es diferente a otros, aunque sea el mismo, se dan ciertas variaciones. Por último y relacionado con las cuestiones anteriores, la elaboración, entrega y «consumo» se producen de forma instantánea en un mismo momento, además tiene un carácter irrepetible, el resultado obtenido en ese momento no se puede sustituir por otro igual, es único. No vamos a realizar una entrevista exactamente igual a la otra, o una intervención totalmente similar a otra realizada anteriormente.
- b) Sistema-cliente. El cliente presenta ciertas particularidades, en primer lugar, muchas veces el cliente tiene dificultades para reivindicar sus derechos y manifestar sus quejas, lo cual dificulta la participación del cliente final. Es imprescindible, por tanto, dedicar la máxima atención a lograr la implicación efectiva de todas las personas que están involucradas en las fases y acciones que conducen a la prestación efectiva del servicio, así como verificar la adecuación de cada fase para facilitar la participación del cliente. En segundo lugar la percepción de calidad por parte de los clientes, directos o indirectos, se encuentra sometida a graves variaciones, ya que se asienta sobre factores subjetivos, el criterio de valoración es la propia experiencia del usuario y no un estándar determinado, aunque este hubiera sido negociado explícitamente con el cliente. Los servicios se dirigen a personas y son elaborados por personas, cada una de las cuales, en función de sus experiencias, sus expectativas, su implicación, sus necesidades, etc., percibirá el resultado y la calidad del mismo de manera diferente. En la prestación de servicios es mucho más difícil cumplir con las especificaciones de calidad. La calidad de vida, en todas sus manifestaciones, en el día a día o a largo plazo, no se comparte de la misma manera. En tercer lugar, pueden existir varios clientes simultáneos, los beneficiarios del servicio, no son siempre los usuarios directos de los mismos. Se puede considerar que los

familiares son tan usuarios de un servicio como la persona concreta que los recibe.

- c) Los factores relacionales son tan o más determinantes de la calidad que el contenido mismo de los servicios, en determinadas ocasiones, el cómo acaba siendo más determinante que el qué. Son servicios donde la dimensión relacional cobra una especial importancia, la interacción continua entre personas pueden cambiar las especificaciones planteadas, esto no tiene por qué suponer la inexistencia de calidad, al contrario, la adaptación a las necesidades y situaciones de cada cliente debe ser un requisito a tener en cuenta en un servicio de calidad.

Además de las posibles dificultades, para completar en una visión más global, sobre la gestión de la calidad, resulta interesante complementar estos obstáculos con los posibles beneficios potenciales de implantar un SGC. Los agrupamos en tres elementos fundamentales para cualquier entidad: la propia organización, el personal y el cliente.

Para la organización:

- Nos permite acercarnos a la consecución de la misión, valores y los objetivos en relación a los diferentes grupos de clientes (voluntarios, personas usuarias, trabajadores remunerados...). Fija objetivos en el corto, medio y largo plazo, y efectúa un seguimiento periódico, corrigiendo las desviaciones detectadas. Se produce una mejora de los resultados.
- Reconocimiento, legitimidad social a través de la transparencia en la gestión, en cuanto a responsabilidades y funciones internas de cara a los agentes externos e internos. Valoración positiva por parte de entidades públicas y privadas financiadoras, al responder a sus exigencias y posibilidad de aumentar recursos financieros.
- Crecimiento de la entidad, cualitativamente y/o cuantitativamente.
- Ganar en eficiencia, obteniendo el máximo rendimiento de un limitado número de recursos para una necesidades muchas veces ilimitadas.
- Mejora de la organización, planificación y coordinación interna, mediante la reflexión, y redefinición de la organización. Facilita la sistematización de los protocolos de actuación.
- Mayor conocimiento de la entidad y una gestión adecuada del conocimiento, para facilitar el crecimiento institucional, evitando los problemas ocasionados en caso de necesidad de rotación del personal.

- Facilita el adaptarse a las necesidades y demandas del contexto social mostrando un trabajo bien hecho.
- Inicio de un proceso de mejora, mediante una revisión continua del SGC, evaluando los resultados conseguidos, estableciendo las acciones oportunas para mejorar las posibles desviaciones.
- Permite evaluar el trabajo, de forma más objetiva, mediante indicadores
- Sienta las bases que van a servir por encima de las personas que trabajan en cada momento, garantizando así la pervivencia de la entidad.

Para el personal:

- Mejora las competencias de profesionales y voluntariado, motivando a los trabajadores ante el trabajo bien hecho y proporcionando procedimientos e instrucciones adecuadas, así como los recursos necesarios para hacer frente de manera efectiva y eficiente a su tarea diaria.
- Mejorar la calidad de vida laboral en un ámbito, normalmente, con una alto nivel de estrés. Se trata de conseguir un estado mental positivo de realización, relacionado con un trabajo, que se caracteriza por su vigor, dedicación y absorción.
- Incrementa la participación y reconocimiento de las personas, con una mayor consideración de su papel dentro de la entidad.
- Fomenta equipos de trabajos coordinados y flexibles para responder a las necesidades de las personas, dando lugar a una mayor participación y comunicación entre todos los agentes implicados en la organización. Facilita el ampliar espacios consensuados al entrar más en el análisis de la realidad de nuestro trabajo.
- Facilitar la evaluación del grado de consecución de los resultados previstos y así poder reconocer el esfuerzo de aquellos que están teniendo mejores resultados y ayudar a los que tienen mayores dificultades. Sirve de corrector para cuando nos alejamos de nuestros objetivos.

Para el cliente:

- Aumentar la satisfacción de las personas usuarias, mediante una atención de calidad basada en la mejora continua y la búsqueda de la excelencia.

- Se centra el foco en nuestros clientes.
- Mayor garantía en las actuaciones de los profesionales y voluntarios, gracias a la actualización de sus conocimientos para dar respuesta a sus necesidades. Se da un aumento de la confianza en éstos.

Tras revisar las posibles dificultades y beneficios, resulta interesante establecer algunas claves que nos permitan iniciar el camino de la calidad en el ámbito de las OVAS. Tal como hemos planteado anteriormente, se hace necesario adaptar los sistemas de gestión de la calidad, que proceden de un mundo empresarial caracterizado por la competitividad, a las características y objetivos de las organizaciones de voluntariado. El meollo de la cuestión se sitúa en una doble dimensión: flexibilidad/estandarización, se trata de establecer con claridad las especificaciones de cómo deben realizarse los procesos y procedimientos, dejando un margen de libertad a profesionales y/o voluntarios para cada intervención y para una participación efectiva del cliente. Entendemos que la necesidad de adaptación a cada cliente, no debe estar reñida con establecer unos estándares de calidad necesarios para el servicio para asegurar la calidad y la posibilidad de establecer procesos de medición y mejora continua. Ni la improvisación continua, ni la rigidez burocrática, se trata de poner en práctica las especificaciones planteadas, pero con un margen para la adaptación creativa a la realidad de cada cliente. En este sentido, Serra, (2002:29) nos dice que la estrategia de la calidad se debe centrar más en fijar las bases conceptuales de referencia y dejar en un segundo plano la mera aplicación de los instrumentos (ISO, EFQM, procesos, estándares, etc) que en ningún caso debe configurarse como la parte central del sistema. Bajo este punto de vista, la consecución de un certificado de calidad o la publicación de una carta de servicios no supone, necesariamente, acercarse al objetivo de la calidad.

Parece claro que dichas particularidades hacen necesario un enfoque adaptado a cada situación concreta, en palabras de Aliena (2007:205-207) «la calidad como teoría de la razón práctica que es, deberá ser aplicada de acuerdo con las particularidades del mundo voluntario», para ello utiliza el término esferas de calidad, defendiendo unas tesis basadas en la defensa del pluralismo en torno a las interpretaciones de la teoría de la calidad:

- La calidad puede y debe adaptarse y aplicarse en función de la situación de cada organización y/o servicio.
- La teoría de la calidad puede reinterpretarse, incluso de forma radical, en algunas esferas.

- La teoría de la calidad no es aplicable en algunas esferas o en una parte de ellas.

Si la decisión es implantar un SGC, además es importante valorar cual es el mejor momento para iniciar el proceso, puede haber determinadas coyunturas en que sea complicado. Puede ser una cuestión de dedicación de tiempo o recursos, necesarios para otras cuestiones que en ese momento se determinan más prioritarias. Se puede plantear que el inicio ideal es cuando la organización tiene suficiente madurez para considerar que un sistema de gestión de calidad determinado, le puede ayudar a mejorar.

8. Calidad ética

La calidad implica un compromiso basado en la ética, su marco de referencia son las normas y códigos éticos, así como otras referencias significativas (responsabilidad social, auditoría social, guía de la transparencia...). Los sistemas de autocontrol, transparencia en la gestión, declaración de la misión, visión y valores son requerimientos del sistema que garantizan el comportamiento ético y coherente de la entidad, no es una cuestión de elección organizacional, es fruto irremediable del derecho de las personas a una vida digna y a recibir la mejor atención posible por nuestra parte, garantizando los derechos asociados al hecho de ser ciudadano y adoptando estrategias que faciliten comunidades acogedoras y respetuosas con las diferencias.

Entendemos que la calidad no es un problema técnico, ni organizacional, es fundamentalmente un problema político y ético. La excelencia no está en los procesos, sino que surge del liderazgo ético y la aplicación de éste en toda la organización. Entendemos la calidad no como un producto, sino como un proceso de mejora continua. Un proceso que pasa por articular una calidad ética y una calidad en la gestión para conseguir una mejora en la calidad de vida de las personas, grupos y comunidades.

En las OVAS, en relación a la calidad podemos encontrar dos cuestiones que son una verdadera paradoja. Por un lado la cultura empresarial empieza a entender los elementos intangibles relacionados con la calidad: el compromiso, los valores, la ética, como un elemento fundamental para conseguir beneficios⁷³; mientras en la otra orilla, algunas organizaciones de

⁷³ Véase el desarrollo de conceptos como responsabilidad social corporativa, voluntariado corporativo, desarrollo de códigos éticos, etc.

voluntariado presentan dificultades para poner en valor estos elementos intangibles, sus principales fortalezas. La segunda paradoja podemos concretarla en la adopción de sistemas de gestión empresariales por parte de las organizaciones de voluntariado, de forma mimética, sin tener en cuenta las especificidades del propio sector, donde la lógica del “beneficio” suplanta la lógica de la solidaridad.

La búsqueda de la calidad supone una respuesta al compromiso ético de prestar la mejor atención posible a las personas más desfavorecidas de nuestra sociedad, en la mejora de su calidad de vida y bienestar. Es una exigencia ética que descansa en una serie de principios y valores aplicados a la calidad de los procesos, de los servicios, de los sistemas, pero fundamentalmente supone el desarrollo de la calidad humana, sin su presencia todo lo demás puede carecer de relevancia. Esta Calidad humana, da lugar a unos valores que configuran identidad de las personas que desarrollan su labor en la organización. Algunos de estos valores son: la responsabilidad, el compromiso, la solidaridad, la participación. Valores en definitiva que marcan una coherencia entre los compromisos éticos y nuestro quehacer cotidiano y que nos ayudan a entender el mundo y sus problemas de una manera concreta para promover la transformación social que contribuya a superarlos.

Nuestro punto de partida se relaciona con entender que los procesos metodológicos para implantar la calidad son importantes, y están más o menos claros; al mismo tiempo, los principios y valores también están meridianamente claros. Ahora bien, lo difícil es la aplicación de esos principios en un contexto actual caracterizado por la complejidad, donde si hay algo claro, es que no hay respuestas sencillas a los retos actuales planteados a las OVAS. En todo caso, entendemos como elemento distintivo de éstas con respecto a la calidad del sector mercantil, la articulación e implementación efectiva de una serie de principios y valores éticos.

Para Hernández et al (2000:15), la calidad ética, debe descansar en un conjunto de valores compartidos en tres niveles fundamentales:

- Nivel directivo o político, la calidad política, relacionada con la ética directiva basada en el bien común y en el desarrollo de un adecuado sentido de pertenencia a partir de un cuadro de valores compartidos, facilitando la creatividad del personal, proporcionando incentivos que cohesionen los equipos, favoreciendo las relaciones de cooperación...
- Nivel organizacional o de gestión, la calidad organizacional, relacionada con la implementación efectiva de la ética en la gestión de la organización.

- Nivel personal o profesional, la calidad personal, relacionada con la ética profesional y/o voluntaria.

La ética es la base sobre la que se asienta cualquier sistema de gestión de calidad. Pero nos falta algo más, debemos hablar de las personas para las que trabajamos y a las que nos debemos, nuestros clientes finales. Las políticas de calidad en las organizaciones solidarias de acción social, requieren que los resultados deseables no se limiten a garantizar la obtención de determinados parámetros objetivos, sino que contemplan el resultado del servicio como algo que satisfaga plenamente las necesidades de nuestro cliente, tal y como se definan conjuntamente con él, no como determine de manera unilateral el voluntario o el profesional. Los clientes han de participar activamente en un proceso compartido de análisis, planificación, ejecución y evaluación de las actuaciones planteadas. Se trata de promover la autonomía, la autosuficiencia, la responsabilidad, y la autorrealización de la propia persona.

La calidad en las organizaciones de voluntariado es algo más que no tener fallos, es un compromiso integral e incondicional con el cliente de nuestro servicio o proyecto, este compromiso tiene una profunda raíz ética. En este sentido resulta fundamental el compromiso, la implicación del personal y de la organización, para actuar con calidad y calidez, no debemos olvidar que nuestro trabajo es con personas, y en muchos casos con personas con graves problemas.

Así la perspectiva ética supone una posición de respeto a los derechos humanos, al valor y la dignidad de la persona y a los derechos que de ello se desprenden, es la base y plataforma de un sistema de gestión de calidad. No podemos, ni debemos aceptar ninguna intervención que violente estos principios.

Las cuestiones planteadas anteriormente, nos llevan a la necesidad de buscar referencias específicas para las organizaciones de voluntariado que contribuyan a la eficacia y la eficiencia de sus actuaciones para cumplir con sus fines. La norma ONGC plantea que una calidad real en las ONG pasa por las siguientes cuestiones:

- Satisfacción de los clientes de la organización, mediante servicios de calidad, acordes con su misión.
- Mejora continua, de la eficiencia y la eficacia, a través de un aprendizaje organizativo.
- Satisfacción laboral del personal de la organización
- Ética y transparencia en la gestión interna y externa.

La importancia de los valores y principios, más allá de los particulares de cada organización y del necesario cumplimiento de unos requisitos mínimos de calidad, requiere de una adaptación efectiva y práctica del concepto de «gestión de la calidad» a la realidad y naturaleza propias de las OVAS, analizando la estrategia a desarrollar, teniendo presente la realidad de cada organización. Para ello se hace necesario plantear un territorio común sobre el que construir la calidad, aplicando los valores y principios fundamentales de la entidad a los requisitos técnicos de gestión de la calidad.

Para introducirnos en ese «territorio común» vamos a tomar como referencia la norma ONGC que plantea una serie de principios y valores éticos a cumplir por las ONG que quieran certificarse en dicha norma. A pesar de que no son requisitos certificables, se considera que estos principios deben estar presentes en todo el sistema de gestión de calidad. Dichos principios, sin ánimo de agotar los mismos, se orientan hacia tres elementos fundamentales: las personas, la organización y la sociedad. De estos elementos observamos ciertas similitudes de las OVAS con las empresas mercantiles, en los principios orientados hacia la organización, a su vez existen elementos claramente diferenciadores en los principios de orientación hacia las personas y la sociedad.

- a) Principios orientados a las personas y a otras partes interesadas. Se plantean cuatro principios orientadores: la dignidad humana; la defensa de los derechos de los destinatarios de su misión; la solidaridad interna y externa; y la orientación a cada persona mediante la búsqueda de resultados personales relevantes para el proyecto de vida de cada persona, contando con su participación y consentimiento. Se establece la persona como prioridad absoluta, son el objeto-sujeto fundamental de las OVAS, los protagonistas. Se trata de buscar mejoras en el ejercicio de sus derechos y generarles oportunidades de desarrollo personal con la participación e implicación «real» de éstos, y siempre bajo los principios de dignidad y solidaridad. Estos principios se aplican también a otras partes interesadas: voluntarios, empleados, proveedores, otras ONG, las plataformas, la sociedad civil, etc.
- b) Principios centrados en la organización. ONGC plantea la búsqueda de la calidad para cualquier organización social mediante valores estratégicos y de gestión. Los principios son:
 - Orientación a las partes interesadas, activar al máximo la participación de los clientes finales y de todas las partes interesadas así como

los mecanismos de evaluación y observación y escucha activas necesarios.

- Participación del voluntariado, entendiendo la acción voluntaria como expresión de la solidaridad.
- Participación y el trabajo en equipo. No puede haber calidad sin estos dos principios, la calidad sólo se puede construir con la participación efectiva de todos, generando valores y cultura compartida, para construir compromiso
- Profesionalidad, mediante la cualificación e implicación del personal de la organización, haciendo énfasis en la ética, la empatía y la técnica.
- Eficacia y la eficiencia en la gestión para conseguir los mejores resultados posibles, sobre todo ante la escasez de recursos disponibles.
- Mejora continua para afrontar los continuos retos del entorno y nuestra misión.
- Gestión de la globalidad de la misión de la organización, gestión total de la calidad mediante la mejora de todos los procesos claves.

c) Principios centrados en la sociedad

- Confianza, generando legitimidad social mediante la coherencia de sus actuaciones, la honradez y la eficiencia y transparencia de la organización
- Transparencia, mediante el acceso de las partes interesadas a información relevante de la organización
- Rendición de cuentas sobre su estrategia, gestión, decisiones, actuaciones resultados, compromisos e impactos. Se trata de facilitar la comprensión del grado de cumplimiento de los compromisos, legales o voluntarios, y de sus objetivos.
- Compromiso democrático, mediante un diálogo democrático con los distintos agentes e instituciones de la sociedad
- Apertura e implicación social. Siendo proactiva contra la injusticia social y los procesos de exclusión social, articulando procesos de cooperación y relación continua con estamentos sociales y políticos y con otras organizaciones trabajando en red, participando en el debate social, construyendo el cambio y el equilibrio social, solidarizándose con los colectivos más necesitados y aportando nuevos valores.

La última cuestión que nos queda por dilucidar es cómo aplicamos estos principios, para ello recomendamos recurrir a un documento editado por el Instituto de calidad para las ONG (ICONG) denominado «Aplicación de principios en sistemas de gestión basados en la Norma ONG Calidad» (Carneiro y Cordero, 2011) donde se intenta traducir los valores y principios que se establecen en la ONGC en requisitos a cumplir en la gestión. Por tanto, no bastaría con realizar un ejercicio de compromiso institucional con los principios sino que debe evidenciarse, a través del propio sistema de gestión de la calidad y de los resultados del mismo, que se cumple con los requisitos definidos y que esto se hace de forma coherente sobre una base ética. Eso sí, no desde un planteamiento cerrado e inflexible, sino desde el reconocimiento de la necesidad de la apertura, adaptabilidad y flexibilidad necesarias de las realidades particulares de cada organización, teniendo en cuenta las circunstancias cambiantes del contexto en el que actúan. En este sentido en el citado documento se establece unas orientaciones para la aplicación de cada uno de los principios frente a los distintos requisitos de la norma, y a los procedimientos, planes, documentos del sistema de la calidad y registros que pueden evidenciar y asegurar la coherencia con un principio determinado.

9. Breve guía para la implantación de un sistema de calidad

Después de realizar una introducción al tema de la calidad, consideramos de interés adentrarnos en la vertiente más práctica de la calidad, describiendo, a grandes rasgos, una posible metodología para llevar a cabo el proceso de implantación y desarrollo un SGC en una OVAS, en este caso nos basamos en la norma ISO 9001:2008⁷⁴ para facilitar su comprensión establecemos una serie de fases.

9.1. El compromiso inicial de la dirección

Antes de iniciar el proceso, es necesario que con carácter previo por parte de la dirección se establezcan una serie de requerimientos: un compromiso claro en la implementación de un SGC; la elección de un responsable de calidad y del comité de calidad para apoyar al responsable; la selección de una norma (ISO, ONGC...) o modelo (EFQM...) como referencia para

⁷⁴ El proceso de implantación de la norma ONGC, presenta bastantes similitudes.

el diseño del sistema de gestión de la calidad; la definición de la política⁷⁵ y los objetivos⁷⁶ de calidad.

Este primer paso es importante, por lo cual realizamos una serie de recomendaciones, es fundamental contar con una implicación y apoyo explícito de la alta dirección (junta directiva), debe quedar claro que es una iniciativa de ésta. Además resulta imprescindible realizar una labor de comunicación a toda la organización del proceso previsto para implantar el SGC, facilitando su participación activa. Otra cuestión importante es mantener la motivación inicial de los participantes debido a que los resultados se visualizan a medio o largo plazo y el esfuerzo inicial es considerable. Con respecto a la persona responsable de calidad es necesario tener en cuenta la trayectoria en la organización (experiencia, formación, capacidad de liderazgo, motivación...). Por último a la hora de elegir la norma o modelo a implantar, independientemente de la elección, es importante tener en cuenta que existen correspondencias entre éstos, es decir gran parte del trabajo a realizar es común entre las diferentes normas/modelos.

9.2. Preparación de la organización. Diagnóstico y planificación

En esta fase se plantean los siguientes objetivos:

- Detectar las necesidades formativas en relación al desarrollo del SGC, implementando, en su caso, las acciones formativas oportunas para la formación del responsable del SGC y del comité de calidad, además se deben evaluar los resultados de esta formación.
- Comunicar y formar a toda la organización para garantizar el compromiso en el desarrollo del SGC: sesiones formativas para directivos, responsables de departamento, áreas, centros o servicios; sesiones formativas para todo el personal; tríptico y hojas informativas para toda la institución.
- Realizar un primer diagnóstico en profundidad con respecto a la implementación de un SGC:

⁷⁵ Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección.

⁷⁶ Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad, se basan en la política de calidad.

- a) Determinar necesidades y expectativas de clientes⁷⁷ y partes interesadas⁷⁸. Identificando y analizando las personas, grupos sociales, organizaciones, instituciones, con los cuales la organización mantiene algún tipo de relación y que pueden verse afectados (positiva o negativamente) por el logro de sus objetivos. Se trata de averiguar el grado en que la organización satisface las necesidades y expectativas de los distintos implicados, identificando puntos críticos.
- b) Identificar requisitos legales de obligado cumplimiento (técnicos, legales...).
- c) Autoevaluación del cumplimiento de los requisitos de la norma. Necesitamos conocer la situación actual, para poder determinar cuál es nuestro punto de partida.

El resultado de este análisis podemos plasmarlo en un informe de diagnóstico.

- Analizar los resultados obtenidos y utilizar esta información para el diseño del Plan de Implantación del SGC. En esta fase tendremos que acometer las siguientes tareas: realizar un cronograma de trabajo, con la fijación de un calendario concreto, con responsables y plazos; y constituir la organización necesaria para llevar a cabo la implantación del sistema de gestión de calidad, designando las tareas de los distintos responsables y grupos de trabajo. El resultado de esta fase será una planificación y un calendario de actividades.
- Aprobación por Dirección del Plan de Implantación del sistema de gestión.
- Comunicar a todas las personas de la organización los resultados de la evaluación y del Plan de Implantación.

⁷⁷ Organización o persona, interno o externo, que recibe un servicio (usuario final, beneficiario).

⁷⁸ Persona o grupo (puede ser una organización o parte de ella) que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización (clientes, directivos, personal, proveedores, socios, la sociedad...).

9.3. Documentación

La eficacia del SGC es debida en gran parte a la documentación del mismo. La documentación se utiliza como punto de partida para la mejora continua y debe adaptarse a la organización. Su objetivo es describir lo que se hace y como lo controlamos, de forma que recopilando esta información se puedan establecer mejoras. El resultado de esta fase será el establecimiento de la base documental del sistema de calidad: manual de Calidad (con la política y objetivos de calidad); mapa de procesos, con sus interrelaciones; procedimientos del sistema de gestión de calidad; Instrucciones de trabajo (en su caso); registros; otra documentación (normativa interna y externa...).

9.3.1. Definición y mantenimiento del manual de calidad

Se estructura en base a la norma de referencia. Incluye: alcance del sistema y justificación de las posibles exclusiones; descripción de la organización; organigrama de la organización; descripción de los procesos y su interacción, normalmente se incluye un mapa de procesos de la organización y su interacción; procedimientos documentados o referencia a los mismos, normalmente en este punto solo se incluye la referencia y los procesos se recopilan en otros documentos (fichas de procesos, procedimientos, diagramas de flujo); Normativas que aplican a la actividad y organización.

9.3.2. Procedimientos y registros mínimos necesarios

a) Identificación, definición y control de procedimientos documentados.

Se establecen los siguientes requisitos: control de documentos, control de registros, auditorías internas, control de servicios no conformes, acciones correctivas y acciones preventivas. Estos se complementan con los que la organización considere necesarios para garantizar la eficacia y eficiencia del sistema.

Para articular los procedimientos se diseñan fichas o documentos que recogen: objeto y alcance de los procesos; responsabilidades y participantes, desarrollo o diagrama de flujo del proceso incluido recursos; indicadores o seguimiento y mejora y registros; plantillas y/o documentos relacionados

b) Identificación, definición y control de registros de calidad.

La documentación e implantación se realizan de forma simultánea. Por tanto las fases de creación de la documentación e implantación del sistema son paralelas.

En esta fase y en la siguiente es muy importante la implicación de las personas de la organización, su participación es lo que va a dar un valor añadido al proceso.

Cada persona o equipo se encarga de definir el proceso o procesos que gestionan definiendo responsables e intervinientes, donde, cuando y como se realizan las actividades y el responsable de su control y seguimiento.

9.4. Fase de implantación

La documentación realizada en la fase anterior tiene que ser revisada para adaptar los estilos de redacción, que todos los procesos encajen correctamente, resolver lagunas creadas por la indefinición.

Una vez establecido documentalmente el sistema, el siguiente paso es poner en práctica todo lo descrito anteriormente. La forma de realizar la implantación debe estar basada en el diagnóstico previo realizado y en los objetivos del plan de implantación, para garantizar la coherencia de las actuaciones y avanzar adecuadamente en su puesta en marcha.

Fruto de esta implantación la documentación inicial sufrirá modificaciones y es posible que haya que desarrollar, corregir, complementar o suprimir los documentos necesarios (adaptar o contrastar codificación de documentos, reajustar contenidos...).

En caso de recurrir a una consultora externa, es necesario establecer un contrato o acuerdo donde se recojan los compromisos por ambas partes, planteando una planificación para el proceso de asesoramiento.

9.5. Verificación interna y externa

El sistema, una vez establecido, debe ser revisado periódicamente para confirmar su buen funcionamiento y si alcanza los objetivos propuestos o es necesario establecer modificaciones.

En esta fase, hay que establecer los responsables de llevar a cabo estas labores y por tanto dotarles de los medios técnicos y materiales adecuados.

9.5.1. Análisis de la información recopilada por el sistema

Cada responsable de proceso es el encargado de la gestión del mismo y de comprobar el resultado de las herramientas puestas en marcha, analizar los datos y propuesta de acciones derivadas de este análisis. Con el conjunto de los procesos el responsable de calidad realizará un análisis global de la organización y establecerá los objetivos y acciones coherentes con la estrategia de la organización en ese periodo de tiempo.

9.5.2. La evaluación interna o auditoría interna

Es un examen metódico para verificar de si el sistema implantado cumple con los requisitos de la Norma, satisface las políticas y objetivos de la organización, se trata de comprobar el grado de implantación real, localizar desviaciones: entre manual y norma; entre procedimientos y práctica real; e implantar las acciones correctoras y de seguimiento correspondientes. Para ello se deberá: definir los objetivos de las auditorías internas; formar y calificar a las o los auditores internos; realizar la auditoría; y realizar el informe de revisión del sistema.

9.5.3. La evaluación o auditoría externa (si se desea obtener una certificación)

Se trata en primer lugar de elegir la entidad de certificación y solicitar la evaluación externa; preparar, en su caso, la documentación requerida; realizar la auditoría externa. En segundo lugar la comunicación del resultado de la auditoría externa a todas las personas de la organización y a sus grupos de interés. Por último realizar una propuesta de acciones correctoras como respuesta a las desviaciones detectadas.

Es importante informar adecuadamente a la empresa responsable de la auditoría de las características y la cultura de nuestra organización, en

este sentido en la selección es interesante consultar con otras OVAS para contar con entidades más habituadas a trabajar con el TSAS.

9.5.4. Revisión y ajuste del sistema para realizar un nuevo plan de mejora

En esta fase la documentación puede sufrir modificaciones. Estos cambios son propios de un sistema de mejora continua para conseguir que el sistema logre ir mejorando su eficacia.

Para la revisión y mantenimiento del sistema es necesario contar con un responsable de calidad, apoyado por un equipo de calidad, con dedicación adecuada para su mantenimiento. Es importante apostar por la formación continua y realizar una comunicación de forma constante respecto al modelo de gestión, a todos los miembros de la organización.

Cuadro 2. Ejemplo de cronograma de proceso de desarrollo de un SGC

FASE	SINTEISIS DE CONTENIDOS	RECURSOS NECESARIOS	Duración (aproximada)												
COMPROMISO INICIAL DIRECCIÓN	Compromiso dirección, elección responsables, comunicación, elección norma de referencia		■	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
PREPARACIÓN: DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN.	Detectar necesidades formativas previas	Suelen suponer al menos 6 sesiones de trabajo.	■	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	Diagnóstico previo. Informe Formación		■	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	Diagnóstico en profundidad		■	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	Plan de Implantación del sistema		■	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	Aprobación dirección		■	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
	Comunicación a toda la organización		■	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
DOCUMENTACION	Definición y mantenimiento del manual de calidad. Procedimientos y registros mínimos necesarios	Al menos 10 sesiones de trabajo.	1	2	■					7	8	9	10	11	12
IMPLANTACIÓN	Basada en el diagnóstico y en el Plan de Implantación previamente	Al menos 5 sesiones de trabajo.	1	2	3	4	■				10	11	12		
VERIFICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Análisis información recopilada por el sistema. Informe de revisión	2 sesiones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	□	11	12	
	Auditoría interna.	3 sesiones de trabajo para auditoría y plan de mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	□	11	12	
	Realizar la Auditoría externa (en su caso)	1 ó 2 días de auditoría y 1 sesión de trabajo para plan de mejora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□	12	
	Revisión del Plan de Implantación. Planificación del siguiente año	2 sesiones como mínimo y a realizar periódicamente (mínimo anualmente)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	□	12

Fuente elaboración propia.

10. Mitos o realidades con respecto a la calidad

En este apartado queremos poner de manifiesto algunas dudas e inquietudes que suelen surgir cuando nos iniciamos en el tema de la calidad. Entendemos que la implantación y desarrollo de un SGC, tiene poco que ver con estos «mitos», en todo caso supone, bajo nuestro punto de vista, no entender que es la calidad.

1. La gestión de calidad crea más burocracia. La gestión de calidad se fundamenta en la idea de evitar al máximo los errores y satisfacer a las personas a las que va dirigida nuestra acción. Por lo tanto, hemos de hacer mucha planificación, mucho control de calidad y mucha evaluación final para aprender a evitar errores y ser más eficaces. Ello, sin duda, implica más documentación. Más documentación no siempre significa más burocracia. La burocracia es generar documentos que no sirven para nada, que no sirven para afrontar los problemas reales. En la gestión de calidad los documentos que han de crearse han de ser los imprescindibles y además su uso debe ser lo más fácil y simple posible.
2. La gestión de la calidad es muy cara. La gestión de la calidad genera nuevas acciones que consumen horas de personas que han de pagarse o liberar a esas personas de otras funciones. También será preciso invertir en formación y reciclaje permanente, y en pagar los costos, en su caso, de consultorías, auditorías y certificaciones. Todo ello se denomina «costes de la calidad». Pero no hemos de perder de vista que todas las organizaciones sufren los «costes de la no calidad», los costes de no hacer las cosas bien, a pesar de que normalmente no se contabilizan correctamente. La aplicación de la gestión de calidad aumenta los «costes de calidad» y hace disminuir los «costes de la no calidad». El arte de la aplicación es realizar un balance donde los beneficios para la organización sean superiores a las pérdidas, donde la limitación de los errores y del trabajo no desarrollado adecuadamente, de lugar a mejorar la «cuenta de resultados» de la organización, estableciendo un «balance» claramente positivo.
3. La gestión de la calidad es fundamentalmente control del personal para identificar errores y disfunciones y corregirlos, en algunos casos con consecuencias no deseables para el personal remunerado y/o voluntario. En realidad si realizamos una aplicación adecuada de la calidad, debe servir para mejorar las competencias de profesionales y del voluntariado, para ello proporciona procedimientos e instrucciones

adecuadas, así como los recursos necesarios para hacer frente de manera efectiva y eficiente a su tarea diaria, mejorando con ella la calidad de vida laboral mediante la participación y reconocimiento de las personas.

4. La calidad necesita de grandes cantidades de recursos, no sólo económicos, sino materiales y humanos, es por ello que sólo se puede plantear en grandes entidades sociales que cuente con recursos suficientes para llevarlo a cabo, las organizaciones pequeñas tienen poco que hacer en este campo. En este sentido hay que plantear que la calidad no tiene nada que ver con el tamaño de la organización, es una cultura aplicable a cualquier tipo de organización, que se puede realizar en más o menos tiempo y con más o menos recursos, es una cuestión de prioridades y visión estratégica. En todo caso, lo que sí es necesario es un apoyo económico y técnico por parte de las administraciones públicas y otras entidades privadas para articular procesos de implantación en sistemas de gestión de calidad de organizaciones con escasos recursos, en este sentido se enmarcan los esfuerzos de entidades sociales como la Fundación Luis Vives, el ICONG o la Plataforma de ONG.

5. La calidad equivale a certificación. Aunque en principio pueda parecer una garantía de peso de buena gestión, en la realidad puede no ser así. Se puede disponer de una certificación en una norma de calidad y al mismo tiempo desarrollar un trabajo de “no calidad”. Esto sucede cuando damos respuestas a los procedimientos establecidos, pero no damos respuesta a las necesidades de nuestros clientes, olvidándonos de los procesos y objetivos de la organización. Por el contrario se puede realizar un trabajo de calidad sin necesidad de disponer de una certificación, estamos ante la situación de ser un SGC, sin estar formalmente reconocido por una certificadora externa.

6. La calidad es un instrumento de control y fiscalización por parte de las entidades financiadoras de nuestra organización. La implantación de nuestro sistema de calidad se realiza debido a presiones externas. Evidentemente, en algunos casos responde a esta realidad, entendemos que esta “falta” de motivación interna puede dar lugar a una adaptación artificial de los indicadores de evaluación, para justificar la existencia de un SGC, olvidándose de los contenidos reales de la gestión y, lo más importante, de la búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes. Puede parecer que disponemos de

un SGC, cuando en realidad lo que tenemos es un sistema «artificial» para justificar el cumplimiento de los requisitos de la calidad.

7. La calidad es responsabilidad de una persona o equipo técnico nombrado para la calidad. Nada más lejos de la realidad, la implantación de un SGC requiere que todos los que forman parte de la organización: el voluntariado, los directivos, los socios, los profesionales, etc, se sientan miembros activos de la organización, participes de las líneas de trabajo establecidas por la dirección y de su proyección en la sociedad.

11. A modo de conclusión.

10 propuestas para articular procesos de calidad en organizaciones de voluntariado de acción social

Recapitulamos sobre lo escrito anteriormente y presentamos algunas reflexiones en torno a la implantación de sistemas de gestión de la calidad en las OVAS. Para ello presentamos, de forma resumida, algunas cuestiones en relación a la perspectiva con la que, en nuestra opinión, se debería abordar y motivar la implantación de SGC.

1. La calidad en las OVAS debe entenderse como un proceso que pasa por articular una calidad ética y una calidad en la gestión para conseguir una mejora en la calidad de vida de las personas, grupos y comunidades. Además entendemos que la calidad no es un problema técnico, ni organizacional, es fundamentalmente un problema político y ético. La excelencia no está en los procesos, sino que surge del liderazgo ético y la aplicación de éste en toda la organización.
2. Las personas desfavorecidas, sujetos de nuestra acción, tienen el derecho a ser tratados y atendidos en las mejores condiciones posibles. Debemos ofrecer recursos humanos y materiales que ofrezcan la mejor calidad posible y siempre con la necesaria dignidad. Para ello es necesario trabajar con calidad humana, con calidez, desde la cercanía, la disponibilidad, la empatía, la aceptación incondicional, todo ello desde un acompañamiento personalizado en los procesos, adaptando los tiempos a las necesidades de las personas.
3. Equilibrio entre flexibilidad y estandarización. Se deben establecer con claridad las especificaciones de cómo deben realizarse los procesos y procedimientos, dejando un margen de libertad a profesionales y/o

voluntariado para cada intervención y para lograr una participación efectiva del cliente. Entendemos que la necesidad de adaptación a cada cliente no debe estar reñida con establecer unos estándares de calidad necesarios para el servicio para asegurar la calidad y la posibilidad de establecer procesos de medición y mejora continua. Ni la improvisación continua, ni la rigidez burocrática, se trata de poner en práctica las especificaciones planteadas, pero con un margen para la adaptación creativa a la realidad de cada cliente.

4. La mejora continua. La calidad debe entenderse no como un producto, sino como un proceso, donde es necesaria la estructuración de la tarea y la flexibilidad, donde todo debe ser planificado, hecho, evaluado y mejorado de forma continua desde un análisis permanente de la realidad.
5. La elección de una determinada norma o modelo de gestión calidad, es una decisión estratégica, debe hacerse teniendo en cuenta la misión, la visión y los valores de la entidad, para dar respuesta a una serie de necesidades en un entorno determinado. Es importante tener en cuenta las referencias específicas existentes para las ONG, entre ellas destacamos la ONGC y diferentes códigos éticos desarrollados por y para el TSAS, entendiendo que estas normas son compatibles con otras normas y modelos de calidad. En todo caso si queremos tener una certificación externa optaremos por la ISO 9001:2008 o la ONGC; si deseamos iniciar un proceso sencillo optaremos por la ISO o la ONGC y si queremos un proceso más integral, pero más complejo elegiremos el modelo EFQM. En caso de necesitar un reconocimiento internacional, pero menos relacionada con las ONG, optaremos por la ISO, por el contrario si optamos por una norma con un reconocimiento a nivel estatal, pero que más relacionada con los principios y valores de las ONG, entonces nuestra referencia es la ONGC. Independientemente de la norma/modelo elegido es importante tener en cuenta las correspondencias existentes entre las diferentes normas y modelos y por tanto cualquier elección que hagamos va a suponer que tenemos parte del trabajo realizado para adecuarnos a las características de otro SGC, así el modelo EFQM, contiene gran parte de lo establecido en la ISO 9001:2008 y su vez la ONGC es un híbrido de EFQM y la ISO, incluyendo además una serie de principios y valores propios de las ONG.
6. Entendemos como necesaria la adaptación de los SGC, a la realidad particular de cada una de las organizaciones de voluntariado. Todo lo que rodea el mundo de la calidad, es decir, el discurso y las

herramientas de los SGC proceden en buena medida del mundo de la gestión empresarial y se presentan como útiles para dar respuesta a una serie de necesidades o retos sobretodo de organizaciones empresariales. En este sentido entendemos que es necesaria la adaptación y combinación con otros discursos y herramientas propias de otras tradiciones que llegaron antes o después al sector de la intervención social o que nacieron y se desarrollaron en él. Nos situamos en ese intento de absorber toda la riqueza y estímulo que proviene del mundo de la gestión de calidad empresarial e intentar construir nuestros propios conceptos y herramientas (Fantova, 2002:183-184). La estrategia de calidad se debe centrar en fijar las bases conceptuales de referencia, entendiendo los instrumentos como medios, nunca como fines. La mejor orientación para la consecución de la calidad total en el ámbito de la acción social es la orientación al desarrollo global de las organizaciones y sistemas, utilizando para ello, siempre que sea útil y razonable, los instrumentos aportados por la gestión de la calidad, y en ningún caso, decantarse por estrategias instrumentales en las que el objetivo principal es el propio instrumento de gestión. En este sentido la certificación no es un fin, es un medio.

7. La formación se plantea como una exigencia de calidad en la acción. Ante una realidad tan plural y compleja, es necesario promover una buena preparación técnica para poder dar una respuesta acertada a las diferentes necesidades sociales y a una gestión de calidad.
8. Debe existir un compromiso y liderazgo firme por parte de la dirección, con una motivación real de mejora de la entidad. Además el foco principal debe situarse en el conjunto de la organización y no en una parte de ella. No tiene ningún sentido crear «un departamento de calidad», o «descargar» toda la responsabilidad de la calidad en una persona o equipo. Es toda la organización la que debe implicarse en la estrategia de calidad, desde una perspectiva de medio y largo plazo y una gestión basada en procesos.
9. La participación es una de las piedras angulares y un reto de futuro sobre las cuales descansa cualquier proceso de calidad, es fundamental para todas las personas involucradas, incluidos nuestros clientes y es un valor primordial para conseguir una mayor motivación y eficacia en los objetivos planteados.
10. Se hace necesario articular apoyos para que las OVAS puedan acceder a los sistemas de gestión de calidad y para elaborar instrumentos que permitan tender puentes entre los modelos de gestión de calidad

y la cultura y la práctica de gestión de las organizaciones sociales: traducción de lenguajes, desarrollo de indicadores relacionados con el ámbito de la acción social, etcétera. A este respecto parece necesario, tal y como demandan las entidades sociales, prestar especial atención a las entidades que prestan servicios de responsabilidad pública y, dentro de estas, a aquellas que disponen de menos recursos, pero sin considerar únicamente la prestación de servicios y sin olvidar a aquellas organizaciones que no se orientan hacia la prestación de servicios de responsabilidad pública.

12. Bibliografía

- ALIENA, R. (2007): «Calidad y mundo voluntario: conflicto de visiones», *Documentación Social* 145, pp. 205-207.
- AZÚA, P. (2002): «Compromiso y liderazgo en las organizaciones sociales por la calidad», *Documentación social* 128, pp. 85-88.
- BARBERO, I. (2007): *Gestión de la calidad en organizaciones no lucrativas de intervención social*. Bilbao. Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia.
- (2008): «Sistemas de gestión de la calidad en el tercer sector de acción social: situación actual y propuestas de futuro», *Zerbitzuan* 43, pp. 7-18.
- CÁNOVAS, F. (2002): «La cultura de la calidad desde una perspectiva histórica», *Documentación social* 128, pp. 57-79.
- CARNEIRO, M. y CORDERO, J. J. (2011): *Aplicación de principios en sistemas de gestión basados en la Norma ONG Calidad*, Madrid, Instituto para la calidad de las ONG.
- CEPAUR (1994): *Desarrollo a escala humana*. Barcelona. Icaria.
- FANTOVA, F. (2002): «Hacia una gestión de calidad en los proceso de intervención social». *Documentación social* 128, pp. 181-184.
- (2006): «La gestión de calidad y el papel del tercer sector en la política social», Ponencia para el *Congreso Calidad, Tercer Sector y Política social*, Madrid, 12 y 13 de diciembre del 2006, Disponible en www.fantova.net (Consulta el 16 de julio del 2013).
- FEIGENBAUM, A. (1991): *Control de la calidad total*. México, Continental
- FOLIA CONSULTORES S.L. (2012): *Diagnóstico del tercer sector de acción social*. Madrid. Plataforma de ONG de Acción Social.

- FUNDACIÓN ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL DESARROLLO (2007): *La calidad en las ONGD*. Madrid, Coordinadora de ONG de desarrollo de España.
- GARCÍA ROCA, J. (1992): *Público y Privado en la Acción Social. Del Estado de Bienestar al Estado Social*. Madrid, Popular.
- GARAU, J. (2005): *Guía para la gestión de calidad de los procesos de servicios sociales*. Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- HERNÁNDEZ, J.; FANTOVA, F. y SACANELL, E. (2000): *El imperativo de la calidad en la acción social*. Madrid, Cáritas Española.
- LACASTA, J.J. (1998): «El cambio en las ONG a favor de personas con retraso mental», *Revista de Servicios Sociales y Política Social* 42, pp. 9-22.
- MARTÍN, J.E (Coord.) (2007): *Experiencias de calidad en las entidades de UNAD*. Madrid Unión de Asociaciones y Entidades de atención al Drogodependiente.
- PLUMED, C. (2002): «Principios y valores que sustentan la calidad». *Documentación social* 128, pp. 104-108.
- RENES, V. (2004): «Criterios y objetivos para la calidad en la intervención social». *Documentación social* 125, pp. 11-34.
- SCHALOCK, R. y VERDUGO, M.A. (2003): *Calidad de vida: manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*. Madrid. Alianza Editorial.
- SERRA, A. (2002): «Una aproximación a la calidad en el ámbito de la acción social». *Documentación social* 128, pp. 29.
- VIDAL, J. (2007): *Instrumentos para la gestión de la calidad en las ONG: perspectiva internacional*. Madrid, Fundación Luis Vives

Páginas Web

- Coordinadora de ONG para el Desarrollo (2013). Herramienta de Transparencia y Buen Gobierno.<http://www.fundacionlealtad.org/web/jsp/informateycolaboraong/informateparadonar/principios.jsp>. Consulta el 16 de julio del 2013
- Fundación Lealtad. <http://webtransparencia.gnoxys.net/> Consulta el 16 de julio del 2013
- PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA (2000), «Código ético de las organizaciones de voluntariado». <http://www.uspceu.es/pdf/servicios/CodigoEticoOrganizacionesVoluntariado.pdf> (consultado el 19 de junio del 2013)

Normas y modelos de calidad

ONG con calidad. <http://www.ongconcalidad.org/>

ISO 9001:2008.

[http://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad_9001.asp#.
Uh5DTdL0HSs](http://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad_9001.asp#Uh5DTdL0HSs)

EFQM. <http://www.clubexcelencia.org/>

**El software social.
Un nuevo espacio de
participación y recreación
del voluntariado y nuevas
posibilidades formativas para
los grupos desfavorecidos**

**Eloy López Maneses
Verónica Marín Díaz**

1. La Sociedad actual y las Tecnologías de la Información y la Comunicación

Hoy en día, asistimos a una serie de transformaciones sociales, buena parte de las cuales están siendo propiciadas por el desarrollo de diferentes tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la incorporación de estas a la sociedad. El espectacular desarrollo de las TIC ha modificado las formas de transmitir, clasificar y procesar la información, los modos de comunicación y relación, con un alcance generalizado sobre todas las actividades y ámbitos del ser humano, desde esferas macro y micro económicas, políticas, sociales, culturales, laborales, o formativas, hasta incluso espacios más personales (como la familia, las relaciones sociales...)(Orellana, 2007; Castaño y Llorente, 2007). E, incluso, sobre la noción de lo que es una persona culta (Barroso y Llorente, 2007).

En este sentido, en la Sociedad actual las TIC giran en torno a todos los procesos de la información y de la comunicación, destacando los procesos telemáticos y de carácter comunicativo. Esto es así hasta tal punto que la sociedad de este siglo venga a ser la denominada como «Sociedad de la Información», «Generación Web» o «Generación I» (de Internet y/o de Información). O en palabras de Castells (2000): sociedad en red, o bien, la era de la información. O como apunta Echevarría (2000), las nuevas tecnologías alumbran un nuevo espacio social, el tercer entorno, que se diferencia claramente de los entornos natural y urbano. Actualmente, también, cohabitan otros conceptos afines, como sociedad tecnológica, sociedad de la información, info-sociedad, tele-sociedad, e-sociedad, o también se podría denominar cibernsiedad que hace referencia a los cambios de índole social que se están generando como consecuencia de la utilización del software social como medio de comunicación.

Los nuevos tiempos han generado nuevos actores (Internet, la telefonía móvil y demás tecnologías digitales) que están cambiando nuestra experiencia en múltiples aspectos: en el ocio, en las comunicaciones personales, en el aprendizaje, en el trabajo, etc. Usando la metáfora de Bauman (2006), para caracterizar los procesos de cambio sociocultural actuales, impulsados por la omnipresencia de las TIC, estas sugieren que el tiempo actual – la cultura digital– es un fluido de producción de información y conocimiento inestable, en permanente cambio, en constante transformación, como contraposición a la producción cultural desarrollada –principalmente en Occidente a lo largo de los siglos XIX y XX– donde primó la estabilidad e inalterabilidad de lo físico, de lo material, de lo sólido. Es decir, lo digital es una experiencia líquida bien diferenciada de la experiencia de consumo y adquisición de la cultura sólida (Area y Pessoa, 2012).

y educativo. Desde este amplio marco de perspectivas, los sistemas de formación intentan adaptarse a estos cambios con el aprovechamiento del desarrollo de las TIC. En este sentido, hoy en día, existen una cantidad de herramientas en red y tecnologías centradas principalmente en los aspectos sociales de la Web como canal de comunicación y cooperación (Dabbagh yReo, 2011). En definitiva, en palabras de Cebeiro (2007: 160) la llamada sociedad de la información ha generado una nueva forma social que afecta a todas y cada una de las estructuras básicas de la sociedad.

2. El software social, actitud 2.0 y el voluntariado. Nuevos senderos para la inclusión social

La presencia y el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) resulta cada vez más apreciable en todos nuestros ámbitos y es obvio que el contexto de actuación del voluntariado puede ser una pieza clave para la intervención, la concienciación ciudadana

Esquema 1.
Factores que interactúan con el voluntariado (Castellano y otros, 2011).



Fuente: <http://www.fundacionluisvives.org/rets/18/>

e inclusión social. En este sentido, como apunta Millán Reyes (2013), el voluntariado es una forma de expresión de la ciudadanía activa y de la participación ciudadana. A su vez, Arnaz (2011), indica que el voluntariado tiene un fuerte componente político, y un gran calado social, cuya relevancia no se ha descubierto. El voluntariado parte de una ciudadanía responsable que ejerce una participación comunitaria y cívica.

Según Castellano, Cedena, Franco y Guilló (2011), el voluntariado tiene la gran capacidad (y el gran inconveniente) de adaptarse a las características del contexto social, político y económico. Su finalidad es provocar cambios en la sociedad, producir mejoras estructurales encaminadas a la consecución de la justicia social. Siguiendo a las mismas autoras, indican en el esquema 1 los factores que caracterizan el contexto actual respecto al voluntariado.

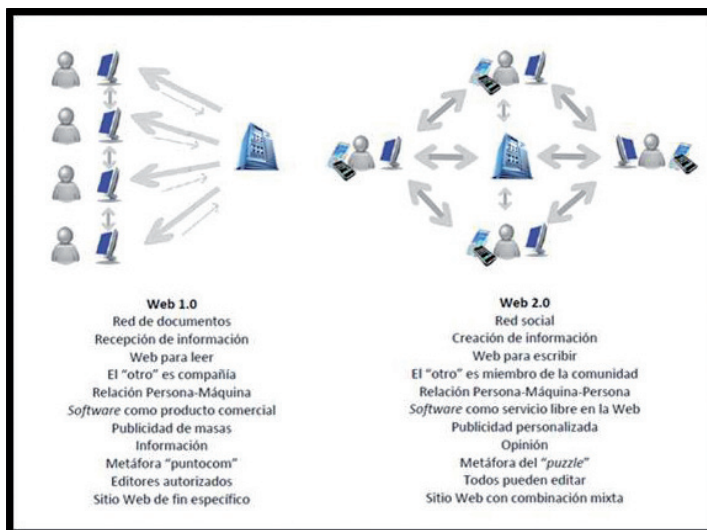
En el ámbito formativo, como se describió en diferentes trabajos (Cabero, López Meneses y Llorente, 2009; López Meneses y Martín, 2009 y Domínguez, Torres y López Meneses, 2010), la utilización de recursos relacionados con el software social pueden ofrecer nuevos senderos para la creación de comunidades de conocimiento interculturales y dinamizador de redes sociales.

De igual manera, el incremento exponencial de aplicaciones basadas en la web se está consolidando como un medio cada vez más importante en el ámbito formativo (Pulichino, 2006; Saeed, Yang y Sinnappan, 2009). No se trata de incrementos cuantitativos, sino de incrementos cualitativos que añaden nuevas funciones a la acción educativa.

El cambio cualitativo más visible de los escenarios virtuales, hasta hoy, se ha caracterizado por pasar de un servicio Web donde se consumía información cerrada con una mínima capacidad de discusión, generada por una serie de productores autorizados (Web 1.0) a un servicio Web de producción de información y mejora de la interacción entre todos los usuarios (Web 2.0), generada por el uso de abierto de Web como plataforma (SCOPEO, 2009). (Figura 2).

La segunda generación Web, la defina como 2.0. o software social es el conjunto de servicios y aplicaciones que ofrece Internet para gestionar la información y el conocimiento de forma colaborativa. En este sentido, el artículo primigenio sobre la Web 2.0 de O'Reilly (2005) ya enunció algunas de sus características más destacables: la Web 2.0 es más una plataforma de servicios que de software; es una arquitectura de participación, escalabilidad del coste-beneficio, transformaciones y remezclas de

Figura 2. Características de la Web 1.0 y la Web dinámica.



Fuente: <http://scopeo.usal.es>

datos y de sus fuentes; software no atado a un único dispositivo y aprovechamiento de la inteligencia colectiva. Es decir, la red de redes no sólo se concibe como una fuente de recursos electrónicos, sino, por nuestra parte, también como una plataforma de interacción social para el desarrollo sostenible educativo y la cohesión social.

Merelo, Tricas y Escribano (2008) señalan que el calificativo 2.0 invoca no sólo un cambio en las herramientas, sino también en la actitud.

En la misma línea argumental, el profesor Clay Shirky (2012) de la Universidad de Nueva York (que investiga los efectos interrelacionados en las redes sociales y tecnológicas), señala que en la sociedad actual se puede obtener más valor de nuestra participación de lo que nadie hubiera podido imaginar antes, gracias a la evolución en nuestra capacidad para conectar con los demás y a las mejoras en nuestra imaginación con respecto a lo que es posible gracias a esa participación.

El empleo de una tecnología social está mucho menos condicionada por el propio instrumento cuando utilizamos una red, el activo más importante que obtenemos es tener acceso los unos a los otros y compartir contenidos. En este sentido, es interesante reflexionar sobre las aportaciones emitidas por el profesor Hiroshi Tasaka de la Universidad de Tama (Tokio) sobre la

nueva era de la Sociedad del conocimiento y estimular la sabiduría de la comunidad (figura 3).

Figura 3. Profesor Hiroshi Tasaka de la Universidad de Tama (Tokio).



La paradoja de la Sociedad del conocimiento.
<https://www.youtube.com/watch?v=FzbO8NdD86g>

Por otra parte, coincidimos con Shirky (2012), que diariamente se acumulan pruebas que demuestran que si ofreces a las personas la oportunidad de compartir conocimientos y contenidos estas, en ocasiones, aceptarán tu oferta incluso si nunca se han comportado de ese modo con anterioridad o si no son tan buenos en ellos como los profesionales. Señala también que ampliar nuestro foco de atención para incluir la producción y el hecho de compartir no requiere siquiera realizar grandes cambios en el comportamiento individual para originar cambios enormes en el resultado. El excedente cognitivo, es decir, ampliar nuestro foco de atención (puntualmente) del tiempo libre en la producción y colaboración digital puede suponer un superávit de conocimiento en nuestra sociedad. Por último, indica que si las personas siguen consumiendo el noventa y nueve por ciento de la televisión que solía consumir pero que el uno por ciento de ese tiempo se destina a la producción y a compartir, puede surgir el valor de la participación en red. En este sentido, tenemos el claro ejemplo de la enciclopedia abierta: Wikipedia.

Siguiendo al mismo autor, indica que el acceso a herramientas gratuitas y flexibles elimina muchas barreras para intentar realizar nuevos proyectos

colaborativos. No se necesitan ordenadores de última generación para aprovechar el excedente cognitivo (cognitive surplus). Un simple teléfono es suficiente. Pero una de las lecciones más importantes es que: una vez que ya has advertido cómo explotar el excedente cognitivo de un modo que importe a la gente, otros pueden copiar tu técnica, una y otra vez, alrededor del mundo.

En resumen, Shirky (2012), señala que nuestra sociedad y nuestras vidas cotidianas mejorarán notablemente cuando aprendamos a aprovechar nuestro potencial altruista y nuestro tiempo libre. Y añade que este cambio de paradigma es posible porque nos encanta colaborar, escribir en blog y compartir en las redes sociales y, con ello, sentirnos partícipes de algo grande. Ello permite poner nuestra inteligencia y nuestro tiempo libre a trabajar conjuntamente para crear proyectos que de forma individual, o desde una empresa o institución, sería imposible crear.

Bajo esta perspectiva, por nuestra parte hemos denominado la actitud 2.0 como la disposición de los profesionales por compartir e interactuar conocimientos y experiencias a través del software social. En este sentido, intenta diferenciarse de la actitud 1.0: pasiva, consumidora de contenidos, estática y con escasa participación bidireccional. La actitud 2.0. puede generarse en la interacción comunicativa entre individuos mediada por los nuevos avances tecnológicos, es decir, el comportamiento social empático por utilizar herramientas de comunicación virtuales para colaborar, transformar, elaborar/reelaborar, orientar, ayudar, difundir y generar información compartida y, en algunas ocasiones, promocionar espacios para la génesis de comunidades de inteligencia colaborativa.

En este sentido, consideramos que la actitud 2.0 es la transición del «yo» al «nosotros» cristalizado en un ecosistema de comunicación mediado por los nuevos avances tecnológicos inserto en una arquitectura de participación de comunidades de información en el ciberespacio.

Area y Pessoa (2012), indican que la Web 2.0 es simultáneamente una biblioteca universal, un mercado global, un gigantesco puzzle de piezas informativas conectadas hipertextualmente, una plaza pública de encuentro y comunicación de personas que forman comunidades sociales, es un territorio donde prima la comunicación multimedia y audiovisual, así como la diversidad de entornos virtuales interactivos (figura 4).

Figura 4. Entornos interactivos de la Web 2.0 (Area y Pessoa, 2012).



Fuente: <http://www.revistacomunicar.com/>

Desde el voluntariado se puede aunar esfuerzo para la cooperación ciudadana en convivencia con las tecnologías para favorecer la autonomía de los colectivos más desfavorecidos, denunciar globalmente situaciones de injusticia social, colaborar activamente en actividades prosociales y culturales, en definitiva, facilitar la inclusión social de los excluidos.

3. Los escenarios virtuales masivos. Nuevas formas de conocimiento y participación del voluntariado

Una de las características más interesantes de Internet ha sido su descentralización, su inmaterialidad, la ruptura de conceptos como el tiempo y el espacio. El crecimiento de Internet ha sido tal que resulta imposible su medición. Su aportación al conocimiento humano y a la sociedad es innegable y como tal ha propiciado la aparición de nuevos escenarios de formación, de aprendizaje, formal e informal y, sobre todo, de adquisición de competencias (Santiago, 2013).

La nueva generación Web puede estar influida por una serie de replanteamientos en la forma de diseñar y gestionar la interacción en la sociedad del conocimiento (Torrent, 2009), en el surgimiento de una Ciencia 2.0 (Shneiderman, 2008), de una empresa 2.0 (Fumero y Roca, 2007) o de una aprendizaje en red2.0 (Blees y Rittberger, 2009).

Uno de los efectos más notables de las tecnologías digitales es que permiten y facilitan una mayor comunicación entre las personas independientemente de su situación geográfica o temporal (Area, 2009). En este sentido, la Red tanto nativos como inmigrantes digitales (Prensky, 2004) no sólo leen y consultan documentos de todo tipo sino que elaboran, intercambian y difunden conocimientos y experiencias.

Por otra parte, en el ámbito de la formación, diferentes instituciones formativas internacionales y nacionales están promoviendo el fenómeno socio-educativo denominado MOOCs, es decir gracias a la conectividad de las redes sociales, diferentes entidades formativas ofertan cursos en abierto, masivos y en línea (Massive Open Online Course). La mayoría de ellos se fundamentan como apuntan los expertos McAuley, Stewart, Siemens y Cormier (2010), en la participación activa de varios cientos a varios miles de usuarios que auto-organizan su participación de acuerdo a los objetivos de aprendizaje, conocimientos previos, habilidades e intereses comunes, insertos en una línea de tiempo predefinido y organizados por temáticas semanales.

Los MOOC dejan de ser repositorios estériles y dotan al contenido de interactividad, de vínculos entre los usuarios de la comunidad interactiva. Existe, en definitiva, un proceso de aprendizaje (Santiago, 2013). Al mismo tiempo, como apunta el experto Méndez (2012) los Moocs facilitan el acercamiento de la participación de un mayor número de personas a una educación de calidad. En este sentido, los MOOC puede ofrecer nuevas posibilidades de expansión del conocimiento para el voluntariado, promoción cultural, nuevas perspectivas educativas y laborales a grupos de riesgo ya que significa el acceso abierto a información y experiencias formativas que sólo era accesible a personas con alguna titulación académica. En este sentido, los MOOCs pueden permitir el acceso a redes sociales de aprendizaje de carácter horizontal, el emprendimiento social y orientar la construcción del andamiaje formativo del tejido social.

Otra acción formativa de voluntariado la encontramos a través de las ofertas que algunas ONGD han formalizado como es el caso de SETEM Andalucía (<http://www.setem.org/site/es/andalucia/>) (figura 5). Desde su página Web así como desde su sesión en Facebook se trata de difundir la cooperación internacional a través de estrategias basadas en el trabajo de los voluntarios. Como recogen en sus objetivos de trabajo el voluntariado es pieza clave pues desde SETEM se trata de fomentar la promoción y la formación de voluntarios para la cooperación internacional en países del sur.

Figura 5. Espacio virtual SETEM Andalucía.

Quiénes somos
 Presentación
 Objetivos
 Organización
 Alianzas
 Cuentas claras y Memorias

Qué hacemos
 Sensibilización
 Campos de solidaridad
 Formación

Campañas
 Reutiliza
 Comercio Justo
 Finanzas Éticas
 Ropa Limpia
 Firma contra el sandblasting!
 Error 104, error en el sistema
 Tedas Justas (Procure IT Fair)

Participa
 Sé tú el cambio
 Voluntariado
 Asóciate
 Testimonios

Actualidad
 Noticias y artículos
 Revistas y publicaciones
 Agenda
 Prensa

Campañas

Campaña Ropa Limpia
 Es una coalición internacional que nació en 1989 en Holanda y hoy está activa y se desarrolla de modo simultáneo en 15 países (Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, España, Francia, Holanda, Italia, Noruega, Polonia, Reino Unido, Suecia, Suiza, Turquía e Irlanda). En España, la promueve y coordina la Federación SETEM desde 1997. <http://www.ropalimpia.org>

Finanzas Éticas
 SETEM es una de las principales ONG que desde el año 2000 promueve en España las Finanzas Éticas como herramienta para contribuir al desarrollo de las finanzas. Además SETEM denuncia ante la sociedad a los bancos que invierten en proyectos que vulneran a los países del Sur. ONG pionera en Advirtimo Accionanal. SETEM también lo ha practicado en el sector financiero. www.finanzaseticas.org

Testimonios del cambio
 Jara Ocaña Mendoza
 Podría contar mi experiencia en el campo de solidaridad de Arequipa, en Perú, que fue enriquecedora, pero...
 Jara Ocaña Mendoza

Noticias

20º Ciclo de Educación para el Desarrollo
 El ciclo de EPD consta de 30 horas, distribuidas en sesiones de 2 o 3 horas con temáticas que nos permitan, desde el debate y el intercambio, profundizar en el compromiso personal desde un análisis crítico de nuestra realidad...

Jornadas de Recepción de Estudiantes
 SETEM en las Jornadas de Recepción de Estudiantes de la UGR. Como en años anteriores, contamos con un stand de información para promover el voluntariado. Nos vemos los...

Lotería Navidad 2013
 Ya tenemos disponible la Lotería de Navidad 2013, tanto papeletas, a 5 €, como décimos. Este año intentaremos dar suerte con el 86930. Poneos en contacto con la sede quienes...

Fuente: <http://www.setem.org/site/es/andalucia>

Hay que destacar que SETEM ha recibido el Premio en la modalidad de proyecto internacional de promoción del voluntariado.

Desde la promoción de campos de solidaridad se pretende formar a los voluntarios en los siguientes aspectos:

- «Conocer la realidad de las comunidades del Sur, compartiendo de cerca sus inquietudes, aprendiendo directamente de ellos y comprendiendo sus necesidades.
- Aprender a interpretar el conflicto Norte-Sur, sus causas reales y las respuestas posibles.
- Convivir y establecer relaciones con personas, grupos y contrapartes de países del Sur.
- Dar soporte humano, moral y material al desarrollo de un proyecto social en el país receptor.
- Sensibilizar a otras personas acerca del conflicto Norte-Sur».

La formación de los voluntarios en que participaran en los campos de solidaridad de verano se realiza a través de tres fases. En la primera de ellas se procede a la selección y formación de los participantes. Se realiza una entrevista personal y una formación mínima de carácter presencial en la sede de 40 horas. Durante el período de formación participará en un encuentro mensual con el resto de voluntarios de los diferentes campos. Una vez formado el voluntario se traslada al campo de solidaridad a desarrollar la formación recibida y poner en marcha los proyectos destinados a ese campo. Por último la tercera fase que desde SETEM se propone es la transmisión de la experiencia a toda la comunidad y sensibilización de esta.

Queremos reseñar que la formación que se ofrece a los voluntarios es gratuita a diferencia de otras ONGs y ONGD.

En definitiva, el voluntariado puede ser un agente transformación de la sociedad actual, en la medida de sus posibilidades, puede favorecer la inclusión digital, con el uso de las tecnologías sociales emergentes en su quehacer profesional, difundiendo a través de las redes sociales sus actuaciones sociales, ayudando a la alfabetización tecnológica de los más desfavorecidos, promoviendo la cohesión socio-tecnológica.

En conclusión, y teniendo presente las reflexiones vertidas en los diferentes apartados que compone este manuscrito voluntario e inacabado, en la sociedad actual el Voluntariado debe tener una responsabilidad social y ética de apertura al uso de las Tecnologías emergentes abiertas al abrir nuevas oportunidades profesionales y humanas: desde crear conocimientos y colaborar en redes de voluntariado con aplicaciones 2.0. (Facebook, Twitter, Google circle), realizar campañas de concienciación, sensibilización on-line para luchar contra la pobreza y la desigualdad social (vimeo, youtube), difundir ideas y opiniones para la promoción social, fomentar la cohesión social, la defensa de los derechos humanos, la riqueza cultural y la e-solidaridad por medio de la blogosfera (blogger, wordpress...), diseñar escenarios virtuales colaborativos para promover actitudes prosociales (jimdo, wix...). En definitiva, la acción voluntaria en simbiosis con el uso de las tecnologías 2.0 puede fomentar una solidaridad global activa y promover el desarrollo sostenible de la convivencia cívica, ya nos lo recuerda Arnanz (2011).

«El voluntariado ha sido y sigue siendo un formidable generador de democracia y de convivencia cívica».

Por último, quisiéramos cerrar estas reflexiones indicando que con los nuevos escenarios virtuales masivos y abiertos pueden suponer nuevas oportunidades y posibilidades de aprendizaje, investigación e innovación en el sendero del voluntariado.

4. Bibliografía

- AREA (2009): *Siglo XXI ¿Sociedad de la información o Sociedad de la formación?*, recuperado de: <http://ordenadoresenlaula.blogspot.com/2009/12/siglo-xxi-sociedad-de-la-informacion-o.html>
- AREA, M y PESSOA, T. (2012): «De lo sólido a lo líquido: las nuevas alfabetizaciones ante los cambios culturales de la Web 2.0» . *Comunicar*, 38, pp. 13-20, recuperado de: <http://dx.doi.org/10.3916/C38-2012-02-01>.
- ARNAZ VILLALTA, E. (2011): «Voluntariado y participación». *Revista Española del Tercer Sector*, recuperado de: <http://www.fundacionluisvives.org/rets>
- BARROSO, J. y LLORENTE, M^a. (2007): «La alfabetización tecnológica», en J. Cabero (coord.): *Tecnología educativa*, Madrid, McGraw-Hill, pp.91-104.
- BAUMAN, Z. (2006): *Modernidad líquida*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- CABERO, J. y LÓPEZ MENESES, E. (2009): «El profesorado universitario y las TIC en el Espacio Europeo de Educación Superior», en J. Cabero, J y E. López Meneses, *Evaluación de materiales multimedia en red en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)*, Barcelona, DaVinci, pp. 9-14.
- CABERO, J. y CÓRDOBA, M. (2010): «El profesor con capacidad medial para desarrollar competencias tecnológicas en todos los alumnos», en VV. AA. *Capacidades Docentes para Atender la Diversidad*. Sevilla, MadEduforma, pp. 31-45.
- CABERO, J., LÓPEZ MENESES, E. y LLORENTE, M.C. (2009): *La docencia universitaria y las tecnologías web 2.0 renovación e innovación en el Espacio Europeo*, Sevilla, Mergablum.
- CASTAÑO, C y LLORENTE, M^a. (2007): «La organización de los escenarios tecnológicos. La influencia de las TICs en la organización educativa» en CABERO, J. (coord.): *Tecnología educativa*. Madrid: McGraw-Hill, pp.281-296.

- CASTELLANO, I; CEDENA, B, FRANCO, F Y GUILLÓ, C. (2011): «Voluntariado: tendencias y retos (en España y hoy)», *Revista Española del Tercer Sector* 18, pp.43-73.
- CASTELLS, M. (2000): *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. La sociedad en red*, Madrid, Alianza Editorial.
- CEBREIRO, B. (2007): «Las nuevas tecnologías como instrumentos didácticos», en J. CABERO (coord.): *Tecnología educativa*, Madrid, McGraw-Hill, pp.159-172.
- DABBAGH, N. y REO, R. (2011): «Back to the future: Tracing the roots and learning affordances of social software», en M. J. W. LEE y C. MCLOUGHLIN (ed.). *Web 2.0-based e-learning: Applying social informatics for tertiary teaching*. Hershey, PA: IGI Global, pp. 1-20.
- DOMÍNGUEZ, G., TORRES, M^a. L. y LÓPEZ MENESES, E. (2010): *Aprendizaje con wikis. Usos didácticos y casos prácticos*, Sevilla, MAD.
- FUMERO, A Y ROCA, G. (2007): *Web 2.0*. Fundación Orange España, recuperado de: http://www.fundacionorange.es/areas/25_publicaciones/WEB_DEF_COMPLETO.pdf
- LÓPEZ MENESES, E. (2011): *Tecnologías 2.0. en Educación Social*, Sevilla, AFOE.
- MCAULEY, A.; STEWART, B; SIEMENS, G. y CORMIER, D. (2010), The MOOC Model for Digital Practice, recuperado de: http://davecormier.com/edblog/wp-content/uploads/MOOC_Final.pdf
- MÉNDEZ, J.M. (2012): «Nuevas tendencias en la educación on-line: la nueva universidad», en VV. AA. Ponencia en el *I Congreso Virtual Internacional sobre Innovagogía Pedagógica y Praxis educativa*. Sede en Sevilla (España), 21 al 23 de noviembre, pp-1430-1441.
- MERELÓ, J. J, TRICAS, F y ESCRIBANO, J. J. (2008): «Docencia 2.0. ¿Universidad 2.0?» *Revista Revisión* 1, 2, pp. 6-8.
- MILLÁN REYES, A.N. (2013): «Una aproximación al voluntario desde las unidades de información». *Anales de Documentación*, 16, pp.1.
- O'REILLY, T. (2005): *What is web 2.0. Design Patterns and Bussiness Models for the Next Generation of Software*, recuperado de: <http://www.oreillynet.com>
- ORELLANA, D. M. (2007): *Incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Formación Inicial del Profesorado. Estudio de Caso UPNFM*. Tesis doctoral inédita, Universidad de Salamanca.
- PRENSKY, M. (2004): *The emerging online life of the digital natives: what they do differently because of technology, and how they do it*. Work

- in progress*, recuperado de: http://www.marcprensky.com/writing/Prensky-The_Emerging_Online_Life_of_the_Digital_Native-03.pdf.
- PULICHINO, J. (2006): *Future directions in e-Learning research report*, recuperado de: <http://www.elearningguild.com/research/archives/index.cfm?id=104&action=viewonly>
- SAEED, N. y YANG, Y. (2008): «Incorporating blogs, social bookmarks, and podcasts into unit teaching», en VV. AA. *Proceedings of the tenth conference on Australasian computing education. Wollongong*, Australia, recuperado de:
<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1379249.1379260>
- SAEED, N., YANG, Y. y SINNAPPAN, S. (2009): «Las tecnologías web emergentes en la Educación Superior». *Educational Technology y Society*, 12, 4, pp. 98–109.
- SANTIAGO, A. (2013): *Repensar el papel de la Educación Superior*. En *New approaches in educational research* 2,1, pp.1–2.
- SCOPEO (2009): *Formación Web 2.0*. Monográfico SCOPEO, recuperado de:<http://scopeo.usal.es>



Sobre los autores

Nuria Cordero Ramos

Doctora por la Universidad Pablo de Olavide. Diplomada en Trabajo Social y Licenciada en Antropología. Profesora TEU del Departamento de Trabajo de Social. Las principales líneas de investigación son Ética de la Intervención Social, Género y Derechos Humanos. Miembro fundador del Seminario de Ética de la Acción Social (UPO). Últimos Artículos de revistas: Cordero, N. y Palacios, J. E. (2011). “Reflexiones sobre la legitimidad ética del Estado de derecho”, *Revista de Fomento Social*, nº 263, pp. 467-486; Cordero, N. y Palacios, J. E. (2010). “La simiente del Trabajo Social”, *Documentos de trabajo social: Revista de Trabajo y Acción Social*, nº. 47, pp. 89-103. Últimas Colaboraciones en obras colectivas: Cordero, N. y Palacios, J. E. (2011a). “El buen gobierno en África y la política internacional”. Corresponsabilidad en el desarrollo: Congreso Internacional “África-Occidente”, Vol. 2, pp. 705-720; Cordero, N.; Fernández, I. y Palacios J. E. (2011b). “Ética de la Intervención Social”, Cordero, G.; Cordero, N. y Fernández, I. (coord.). *El mosaico de la intervención social: métodos y conceptos en trabajo social*, pp. 163-176; Cordero, N. y Palacios, J. E. (2010). “Nuestro Reto entre la Teología y la Región, la Ética y la política”, Senent J. A. y Mora, J. (coord.). *Ignacio Ellacuría 20 años después: actas del Congreso Internacional*. Sevilla, 26 a 28 de octubre de 2009.

Fernando de la Riva Rodríguez

Ha sido empresario del sector de la animación turística, director de la Federación Española de Universidades Populares, coordinador del Equipo Claves, director de CERO, etc.

Desde hace cerca de treinta años, trabaja como “consultor de organizaciones” y formador para entidades públicas, organizaciones no gubernamentales y empresas privadas de ámbito nacional e internacional.

Ha escrito y publicado una veintena de libros y trabajos diversos sobre Animación Sociocultural, Educación Social, Participación Ciudadana, Asociacionismo y Voluntariado, y ha coordinado centenares de cursos, seminarios y talleres sobre esos mismo temas.

Anima un blog especializado en participación social y ciudadanía llamado “Apuntes para la Participación” (www.participasion.wordpress.com).

Lleva más de 35 años participando activamente en los movimientos sociales (empezó en el Movimiento Vecinal y en el movimiento de Escuelas Populares de personas adultas).

En la actualidad es miembro del Colectivo de Educación para la Participación, CRAC, desde su fundación, hace 15 años.

Vive en Cádiz, desde hace 17 años, a donde llegó buscando una mirada periférica y froteriza necesaria para un tiempo de cambio de era.

Fernando Fantova Azcoaga

(Bilbao, 1961). Inicia su trayectoria de voluntariado social a finales de los años setenta en el ámbito de la educación en el tiempo libre, la atención a personas con discapacidad y la intervención familiar y comunitaria. Es educador social, licenciado en psicología y doctor en ciencias políticas y sociología. Desde mediados de los noventa y en la actualidad trabaja como consultor social en España y también en América Latina con dedicación prioritaria a la gestión estratégica de organizaciones y las políticas públicas de carácter social. Desde 2009 a 2013 ha ejercido responsabilidades políticas en el Gobierno Vasco como viceconsejero de Asuntos Sociales y responsable de la puesta en marcha de una iniciativa interdepartamental de innovación sociosanitaria. Autor de más de diez libros y más de cien artículos y ponencias, disponibles en: www.fantova.net.

Manuel Garrido Fuego

Licenciado en Sociología y Diplomado en Trabajo Social. Profesor Asociado desde el año 2006 en la Universidad Pablo de Olavide, impartiendo docencia en diferentes asignaturas relacionada con el trabajo social.

Actualmente desarrolla su labor profesional como responsable de calidad y gestión de proyectos en Caritas Diocesana de Sevilla, coordinando los procesos de implantación, desarrollo y evaluación de calidad relacionados con los distintos servicios y proyectos de la entidad. Anteriormente ha sido responsable del área de inserción y empleo.

Ha desarrollado conjuntamente con la Plataforma Cívica Tres Barrios-Amate una Investigación-acción-participativa, desde el año 2004 al 2009, para la elaboración de un análisis de la realidad y un plan comunitario integral comunitario para la transformación y desarrollo de estos barrios desfavorecidos.

Auxiliadora González Portillo

(Alcalá de Guadaíra, 1980). Becaria postdoctoral del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad Pablo de Olavide con estancia en la actualidad en la Universidad Loyola Andalucía. Diplomada en Trabajo Social y Licenciada en Antropología Social y Cultural. Ha desarrollado el Doctorado en Desigualdades e Intervención Social y es Doctora en Trabajo Social con la defensa de la tesis “Sujetos en la intervención social” con mención Cum Laudem. También es experta en Investigación Acción Participativa. Miembro del Grupo de Investigación GISAP, dedica su actividad investigadora a temáticas relacionadas con la intervención social, el tercer sector y los servicios sociales, habiendo participado en diversos grupos de expertos asesores en distintos temas de políticas sociales (Propuesta de Nueva ley de Servicios Sociales en Andalucía, Propuesta de Ley de Inclusión o propuesta de Ley de Renta Básica). En la actualidad es Secretaria General de Cáritas Regional de Andalucía y Secretaria General de Cáritas Diocesana de Sevilla de forma voluntaria.

Germán Jaraíz Arroyo

(Almoharín 1967). Es profesor del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla). Es Diplomado en Trabajo Social, Licenciado en Sociología y Doctor en Ciencias Sociales. Imparte la materia de política social en la Facultad de Ciencias Sociales de dicha Universidad. Miembro del Grupo de Investigación GISAP, dedica su actividad investigadora a temáticas relacionadas con intervención social, tercer sector y servicios sociales comunitarios. Forma parte también del Comité Científico de la Fundación FOESSA y del Equipo de Redacción de la Revista Documentación Social. Ha participado como asesor en distintas iniciativas legislativas de política social en el ámbito de la comunidad andaluza, así como en procesos de reorganización de entidades públicas y del tercer sector. Ha sido Secretario General de Cáritas Andalucía. Puedes consultar sus principales publicaciones en www.dialnet.es.

Graciella Malgesini

Doctora en Historia Económica. Lleva más de tres décadas trabajando en investigación aplicada y divulgación en temas como Pobreza, exclusión y vulnerabilidad social, Migraciones, desarrollo y codesarrollo y Políticas sociales en España y la UE. Ha trabajado como consultora para

entidades como Cruz Roja o EAPN-ES. Imparte docencia de postgrado en la Universidad Pontificia de Comillas o en la Universitat Abat Oliba CEU de Barcelona. Algunas de sus últimas publicaciones: “Guía para la intervención comunitaria”, en Buades Fuster, Josep y Giménez Romero, Carlos (coordinadores) *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrios*. Valencia, CEIMIGRA/IMEDES Tirant Lo Blanch, 2013 o “Informe anual sobre la vulnerabilidad social 2006, 2007, 2008-2009, 2010, 2011-2012” (Directora académica y coautora), Madrid, Cruz Roja Española. www.sobrevulnerables.es.

Eloy López Meneses

Profesor Titular del Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad Pablo de Olavide. Doctor Ciencias de la Educación. Premio extraordinario tesis doctoral. Evaluador científico: Comunicar; Enseñanza & Teaching; Comité científico: Relatec, @tic, Hekadomos, Redex, Naer, Aletheia Mayor (Chile). Investigador en más de 22 proyectos competitivos, 42 artículos y más de 30 libros relacionados con Educación y las TIC. Coordinador colectivo docente internacional INNOVAGOGÍA®: <http://innovagogia.jimdo.com/miembros/españa/> Edublog personal: <http://eloy3000.blogspot.com>. Líneas de investigación: MOOC universitario, TIC en contextos formativos, diseño MEM y formación de educadores en TIC.

Verónica Marín Díaz

Profesora Titular de Universidad del Departamento de Educación de la Universidad de Córdoba. Ha publicado en diversas editoriales (Pirámide, Aljibe, Eduforma, Octaedro, Servicio de publicaciones de la UCO, etc.) sobre tecnología de la información y la comunicación así como sobre formación de profesorado universitario así como numerosos artículos en revistas nacionales (Enseñanza, Comunicar, Pixel Bit, Aula Abierta, Comunicación y Pedagogía, Cuestiones Pedagógicas....) como internacionales (Lusíada de Historia, Itinerários, Educational Practice and Theory, Educational Review,...).

Ha impartido cursos sobre familia y medios de comunicación así como sobre nuevas tecnologías y ecuación inclusiva dentro y fuera de España. Ha participado en diferentes investigaciones relacionadas con las plataformas virtuales así como dirigido diferentes proyectos relacionados con las competencias profesionales de los estudiantes universitarios junto con temáticas tecnológicas. Ha impartido diferentes conferencias sobre formación docente en TICs y la formación europea de los docentes

universitarios. Es miembro del comité científico de la revista internacional *Itinerários* y del comité editorial de la revista nacional *Comunicar*. Es editora de la revista digital EDMETIC, Revista de Educación Mediática y TIC (www.edmetic.es/revistaedmetic).

José Emilio Palacios Esteban

Licenciado en Filosofía. Jubilado TEU del Departamento de Trabajo Social Universidad Pablo de Olavide. Actualmente, Colaborador honorario en el mismo departamento en la Universidad Pablo de Olavide. Miembro fundador del Seminario de Ética de la Acción Social (UPO). Últimos Artículos de revistas: Cordero, N. y Palacios, J. E. (2011). “Reflexiones sobre la legitimidad ética del Estado de derecho”, *Revista de Fomento Social*, nº 263, pp. 467-486; Cordero, N. y Palacios, J. E. (2010). “La simiente del Trabajo Social”, *Documentos de trabajo social: Revista de Trabajo y Acción Social*, nº. 47, pp. 89-103. Últimas Colaboraciones en obras colectivas: Cordero, N. y Palacios, J. E. (2011a). “El buen gobierno en África y la política internacional”. *Corresponsabilidad en el desarrollo: Congreso Internacional “África-Occidente”, Vol. 2*, pp. 705-720; Cordero, N.; Fernández, I. y Palacios J. E. (2011b). “Ética de la Intervención Social”, Cordero, G.; Cordero, N. y Fernández, I. (coord.). *El mosaico de la intervención social: métodos y conceptos en trabajo social*, pp. 163-176; Cordero, N. y Palacios, J. E. (2010). “Nuestro Reto entre la Teología y la Región, la Ética y la política”, Senent J. A. y Mora, J. (coord.). *Ignacio Ellacuría 20 años después: actas del Congreso Internacional*. Sevilla, 26 a 28 de octubre de 2009, pp. 351-

Víctor Renes Ayala

Víctor Renes Ayala es sociólogo, y en la actualidad es director de la “Revista Española del Tercer Sector”. Ha sido responsable del servicio de estudios de Cáritas Española y de la Fundación Foessa. En este momento sigue siendo voluntario de este servicio de estudios, y es miembro del Comité Técnico de la Fundación Foessa. Desde el servicio de estudios de Cáritas ha participado en diversos estudios e investigaciones entre los que destacan los realizados durante la década de los noventa del pasado siglo sobre “Las condiciones de vida de la población pobre en España” con una encuesta que cubrió todo el territorio del estado, y con la realización de treinta Informes territoriales, así como del Informe General publicado en 1998. En relación con las políticas sociales es co-autor de las “Propuestas de Cáritas” para el 1º Plan Nacional para la Inclusión social. Desde el servicio de Estudios de la Fundación Foessa, fue co-autor del

Capítulo 2º sobre estructura social y desigualdad del Vº Informe FOESSA, y coordinador del VIº Informe FOESSA sobre “Exclusión y Desarrollo Social en España” (2008). Ha desarrollado igualmente una extensa participación en el Tercer Sector de Acción Social, siendo promotor de la Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España en la década de los ochenta, miembro del Grupo de trabajo sobre “Inclusión social” y sobre “Plan Estratégico del Tercer Sector”, del Consejo Estatal de ONG de Acción social, y vicepresidente de la Red de la Red Europea de lucha contra la pobreza en España (EAPN-Es).



www.unia.es



Organización de las Naciones
Unidas para la Educación,
Ciencia y la Cultura



un
i **Universidad**
Internacional
de Andalucía

A

Cátedra UNESCO
Interculturalidad
y Derechos Humanos

une

UNIÓN DE EDITORIALES
UNIVERSITARIAS ESPAÑOLAS
www.une.es

*Esta editorial es miembro de la UNE,
lo que garantiza la difusión y comercialización
de sus publicaciones a nivel
nacional e internacional*.



9 788479 932510