

CAJA DE HERRAMIENTAS DEL VOLUNTARIO
Compromisos, Actitudes, Aptitudes y Deberes de los Voluntarios

Fuente: Manual del Voluntario. JCG^a Fajardo. Solidarios.

Hacia él mismo	Hacia la Organización	Hacia la sociedad	Hacia la persona marginada
Libertad			
Conciencia solidaria			
Gratuidad			
Compromiso			
Respeto			
Necesidad de Formación			
Humildad			
Participación			
Implicación personal	Asertividad		
Disfrutar con la acción voluntaria	Sentido de equipo		No Paternalismo
No complejos de culpa	Requisitos	Paciencia	
Coherencia.	Cuidar los recursos de la organización	Búsqueda de Justicia social	Empatía
Sentido Común	Acreditaciones y distintivos	Sensibilización	Valoración del otro como un fin,
<i>Todas estas actitudes y los deberes que contrae el voluntario deben ser adaptados y matizados según el servicio a realizar, la organización que lo ejecute y los objetivos de cada programa.</i>			No proselitismo.
			Presencia.
			Derivación hacia otros recursos
			Confidencialidad y discreción.

Libertad: La libertad se constituye como uno de los ejes principales que definen la acción voluntaria. Antes aún que la solidaridad o la búsqueda de justicia. Sin esta cualidad, una buena acción puede ser eficaz socialmente, puede tener repercusiones positivas para personas marginadas o grupos excluidos, pero nunca será voluntaria puesto que la decisión está movida total o parcialmente por un objetivo interesado: un sueldo, unos créditos académicos, cumplir con una ley, presión familiar o de un grupo de referencia, incentivos desmesurados... Las acciones voluntarias incentivadas de manera desproporcionada, los créditos académicos, los imperativos jurídicos como la prestación social sustitutoria del servicio militar o las prácticas o becas de contenido profesional y/o económico pueden ser formas de solidaridad institucionalizada tan eficaces como el voluntariado, sobre todo si se hacen con motivación y con cariño. En otro contexto, la presión que pueden ejercer, con la mejor intención, profesores, padres u otros educadores para que los jóvenes a su cargo realicen alguna tarea de voluntariado social. La orientación y la educación en la solidaridad para niños y jóvenes no se debe confundir con la obligatoriedad para ser solidarios.

Si una actividad no cumple como primer requisito el estar hecha con absoluta libertad, se desvirtúa su carácter de voluntaria y pasa a ser otra cosa.

El excluido es el protagonista: Un servicio de voluntariado es un conjunto de acciones creadas para mejorar la calidad de vida de las personas con necesidades diversas. El marginado, el enfermo, la persona sola y abandonada, es el protagonista de toda acción voluntaria y hacia él deben tender todos los esfuerzos. La planificación, la selección de los voluntarios, la formación, el seguimiento a los programas, los apoyos al voluntariado, etc. son hilos que se anudan en un mismo punto: el bienestar del beneficiario de ese servicio.

Esto no excluye que todas esas condiciones reviertan de manera positiva también en el propio voluntario, pero no es el objetivo ni se crean programas de voluntariado para el beneficio de los propios voluntarios. Hay mucha diferencia entre “programas de voluntariado para la reinserción de marginados” y “programas para la reinserción de marginados hechos por voluntarios”. El voluntario siempre dirige su esfuerzo hacia una tercera persona fuera del grupo de los propios voluntarios, un grupo de voluntarios no se puede convertir en un grupo de autoayuda, al menos como principal objetivos.

Gratuidad: El voluntario no está autorizado a pedir ni a aceptar honorarios, donativos, préstamos, regalos, ni ninguna otra contraprestación que se pueda interpretar como pago por sus servicios.

El beneficiario no queda obligado tras dicho servicio con el voluntario en ningún concepto, ni material, ni moral, ni de ninguna otra índole. Cualquier posible reembolso de gastos al voluntario debe ser realizado por la organización a la que pertenece o con la supervisión de la misma. Las contraprestaciones

materiales o de cualquier tipo, los incentivos sociales desproporcionados o esperar el agradecimiento de la personas atendidas, no benefician a los programas de voluntariado. El voluntario se da a sí mismo y por este motivo hay que entender la gratuidad en sentido extenso, no sólo los aspectos materiales de la misma, hay otras formas de sentirse “pagado” que son igualmente perjudiciales para la acción voluntaria. Además de ser ésta una cuestión de principios, también tiene sus consecuencias prácticas. Por ejemplo, cuando un voluntario espera el agradecimiento del otro y, muy al contrario, recibe un desprecio o una mala contestación. El voluntario que espera agradecimiento puede sufrir decepciones con consecuencias negativas para la continuidad de su trabajo. Prepararse psicológicamente para ese “don de a sí” sin esperar nada a cambio, hace que disfrutemos las mieles y asumamos sin drama los fracasos.

Compromiso firme y responsable. Hay que considerar al menos cuatro vertientes en este compromiso.

El más importante es el que se contrae con el beneficiario del programa, posiblemente una persona acostumbrada a fallar y a que le fallen (Imaginen la vida de manipulación y mentira de un toxicómano, o la mentira que supone nacer en ambientes tan hostiles como la prostitución, el chabolismo, o la imaginación en general). El voluntariado pretende llevar a esas personas, entre otras cosas, un poco de honestidad. Su compromiso es limitado, sencillo, sin ofertas desmesuradas, pero radical.

Una segunda vertiente del compromiso es la exigencia de la organización que pretende cumplir unos objetivos para los que necesita saber con qué recursos y con qué personas cuenta. La organización y los programas que lleva a cabo son herramientas para ofrecer una continuidad en el servicio, pero es una herramienta. La firma de un documento de compromiso, la aceptación de las normas de cada programa, la convocatoria de reuniones, etc. tienen como objetivo salvaguardar la confianza que la persona marginada tiene puesta en el voluntario.

Existe un compromiso moral con uno mismo que radica en la libertad de decisión de cada voluntario. Uno es voluntario porque quiere, acepta libremente las normas y las responsabilidades de manera que se compromete moralmente a cumplirlas. La libertad en la aceptación de una tarea es la mayor fuente de compromiso.

Puede hablarse también de un compromiso hacia la sociedad ya que el voluntario, en cierta manera, representa a ésta en los ambientes de la exclusión social. El voluntario asume una cierta responsabilidad como representante de la sociedad civil al ejercer su ciudadanía en beneficio de los más débiles.

Respeto: Más que tolerancia, lo que se precisa para ejercer el voluntariado en ambientes de marginalidad es un gran respeto por la vida, las opciones, las ideas o las actitudes de las personas. El respeto, más allá de la tolerancia, no

soporta al otro “a pesar de...”, por el contrario aprecia en las diferencias de los otros una gran riqueza.

El respeto se manifiesta, en primer lugar, hacia los compañeros voluntarios. Hay que asumir que el compañero que tengo al lado puede moverse por razones diferentes a las mías y saber que esta diferencia de motivaciones jamás será un obstáculo para llevar a buen término un programa de voluntariado. El voluntariado no pone sus energías en la consecución de unas metas cuantitativas. La mayoría de las veces, su trabajo es difícil de medir y, de hecho, el voluntariado se convierte en una manera de hacer las cosas, una manera de construir una sociedad democrática y una escuela de valores éticos.

Si el respeto es importante hacia los compañeros voluntarios, más importante aún es el que se ha de mostrar hacia las personas marginadas. No es raro encontrarse situaciones jurídicas de ilegalidad, opciones sexuales diferentes a la nuestra, actitudes marginales, diferencias culturales, etc. y, en todo caso, es muy poco sano y menos eficaz para el servicio de voluntariado escandalizarse por todo esto.

Respetar y comprender no significa justificar todas las actitudes, hay que matizar el respeto con una cierta firmeza y asertividad que requieren muchos programas y que no riñe con el cariño. En un centro penitenciario, por ejemplo, la labor del voluntario no es juzgar el delito de los internos, para eso ya la sociedad crea sus cauces judiciales. La cercanía y el cariño hacia ellos, sin embargo, no debe interpretarse como aliento para las conductas delictivas. Un preso tampoco vería con buenos ojos que se le animara a delinquir, sea cual sea su situación; aunque tampoco entenderá que se le pidan explicaciones por el delito por el que ya cumple condena.

Por último, el voluntario debe respetarse y aceptarse él mismo. La aceptación propia es imprescindible para transmitir ánimo y autoestima a los demás. Es una reflexión que deben hacer las personas que, no aceptándose, pretenden “querer al prójimo como a sí mismos”. ¡Pobre prójimo!

Necesidad de Formación. Poco es lo que podemos enseñar y mucho lo que podemos aprender. El voluntariado no requiere una formación técnica muy compleja. Por el contrario, es suficiente con los rudimentos básicos necesarios para realizar su servicio con seguridad. No olvidemos que el voluntario no desempeñará funciones profesionales que requieran la utilización de maquinaria, o el desarrollo de una metodología complicada. Raramente el voluntario necesita aprender técnicas que él ya no conozca.

El voluntario, por el contrario, necesita conocer el medio en el que se desenvolverá como tal. No sólo por la seguridad ya aludida, sino porque los datos objetivos sobre la marginación suelen ser el más sensibilizador de los mensajes. Cuando se conoce la realidad de las personas marginadas, se las respeta mucho más. Es imprescindible, por tanto, información sobre el medio en el que se desarrollará el trabajo voluntario y sobre la organización.

Por otro lado, como ya hemos visto, el voluntariado es una escuela de valores y como tal es necesaria una formación sobre actitudes y principios generales. Pocas materias nuevas se aprenden en los cursos sobre voluntariado; más bien se recuerdan normas de comportamiento y actitudes éticas ya aprendidas a lo largo de nuestro proceso de educación con los padres o en la escuela. Las organizaciones facilitan la formación a sus voluntarios y exigen su participación en las diferentes acciones formativas. Si no es así, el voluntario tiene todo el derecho a solicitarla.

El voluntariado es una forma de aprendizaje, una manera de conocerse a uno mismo a través del conocimiento de los otros, es un camino de apertura y de búsqueda constante. El voluntariado aprende de las preguntas más que de las respuestas.

Humildad: Son muchas las formas de ejercer la solidaridad si en las personas subyace una actitud de apertura al otro. El voluntariado es una de esas formas, una más. Siendo sinceros, no podemos deslumbrarnos por los efectos mediáticos del voluntariado. Los voluntarios tenemos buena prensa, aparecemos en programas de televisión como modelo social, el voluntariado abanderado en buena medida el movimiento solidario. Es una manera importante de producirse como persona íntegra que ejerce su responsabilidad social. Pero no nos dejemos seducir por este éxito de imagen. El voluntariado es una actividad subsidiaria de otras. Poco pueden hacer los voluntarios en un medio donde no exista una solidaridad institucional de administraciones públicas, profesionales, etc. Un voluntario multiplicará su eficacia si desarrolla su servicio coordinado por un trabajador social o dentro de unos planes diseñados por profesionales multidisciplinares.

Por otro lado, sería un error lamentable oscurecer la labor solidaria tradicional de los vecinos, parientes o ciudadanos en general que, sin pertenecer a una organización, son movidos por otra "mano invisible" que los conduce a ayudar informalmente allí donde hay una necesidad y atenúan con su labor muchos problemas sociales. Cuánto más eficaz es el buen vecino de enfrente para una persona mayor sola, que un voluntario que debe desplazarse una vez a la semana desde la otra esquina de la ciudad. Hay que preguntarse por qué el voluntariado ha crecido enormemente en las grandes ciudades, allí donde las relaciones sociales se han deteriorado con mayor intensidad. En ambientes rurales es mucho más difícil encontrar personas abandonadas y solas. La ley del voluntario deja fuera de su cobertura las acciones de beneficencia individual. No consideramos este hecho como ensalzar la labor de los voluntarios por encima de otras formas de prestar ayuda, sino una simple distinción jurídica entre actividades complementarias.

El voluntariado, no sólo no compite con las fórmulas profesionales o espontáneas de la solidaridad, muy al contrario, las alienta para que existan redes fuertes de apoyo a los más débiles.

En otro sentido, el trabajo del voluntario individual es imprescindible y la responsabilidad que él ejerza o el bien que haga, quedarán sin hacer si él no se pone manos a la obra. Pero todo voluntario debe considerarse como parte

de un equipo porque la solidaridad no puede quedar sujeta a un ser contingente como lo somos cualquier voluntario.

Participación social. El voluntariado social es una forma de construir la democracia como modo de vida y de relación humana. Un sistema de gobierno en el que la participación cotidiana realiza aportaciones y correcciones a lo largo de la legislatura. La democracia política se transforma en una democracia social ejercida por ciudadanos responsables de su entorno. El voluntario tiene la competencia suficiente para participar en los debates sociales porque con su trabajo diario colabora en las soluciones. Los voluntarios deben tener voz, y una voz crítica si es necesario, en los foros de poder y en las tomas de decisión, puesto que pasan gran parte de su tiempo junto a aquellos a los que afectan las decisiones políticas, ven de cerca la repercusión y los efectos secundarios del aumento o reducción de partidas presupuestarias, etc.

El voluntario no es un “idiota” (en la antigua Atenas el que no participaba) que se conforma con el “estatus quo”, por el contrario, es un ciudadano activo que busca el bienestar general y, sobre todo, el de aquellos que parten con una situación de desventaja.

Implicación personal: Una sólida implicación no está reñida con unos límites necesarios. La implicación del voluntario es, además de inevitable, muy necesaria para llevar a cabo una labor solidaria. El hecho de acercarse a una organización con intención de ayudar a otros ya significa una implicación mental previa con el servicio a los demás.

No obstante, el exceso de celo y las ganas de ayudar pueden llevar al voluntario a considerar como suyos los problemas de los otros en un sentido negativo. Las situaciones problemáticas de los demás son principalmente suyas. El voluntario no debe llevarse los problemas a casa ni hacer más de lo que ha pactado en su compromiso o, al menos, consultar con la organización las acciones a realizar fuera del mismo. Para bien y para mal, el protagonista de los problemas es el marginado social. El voluntario es un acompañante que apoya silenciosamente y ayuda a que el otro, el protagonista, tome las decisiones que le afecten. Por otro lado, la organización debe crear una red de apoyos para que los beneficiarios estén bien atendidos sin “quemar” al voluntario. Al voluntario no se le pide que sea un héroe ni un santo ni que deje a su familia y a sus amigos, más bien se trata de integrar su servicio voluntario dentro de su vida normal, sin que esto cause distorsiones serias.

Un voluntario puede implicarse hasta la saturación de varias maneras:

(REFORMAR)

- ✓ Exceso de tiempo dedicado al servicio voluntario.
- ✓ Implicación de su familia y de su entorno en el servicio voluntario.
- ✓ Querer solucionar los problemas con demasiada urgencia.
- ✓ Impacto psicológico intenso y demasiado prolongado.
- ✓ Implicación sentimental, confundir y mezclar la solidaridad propia del voluntariado con amistad, compasión, lástima, etc.

Para evitar algunos de estos efectos secundarios de la demasiado implicación personal, hay que poner remedios antes y durante el desarrollo del voluntariado. En primer lugar, el respeto por el tiempo comprometido. La intensidad y calidad del servicio no se mide por el mayor o menor tiempo invertido en él. Nadie mide, por ejemplo, la intensidad de una amistad por el tiempo que pasa con un amigo. Hay amigos que se ven una vez al mes y que, sin embargo, están unidos por lazos profundísimos. Invertir más tiempo en un servicio, sobre todo cuando éste se inicia, supone un riesgo de saturación al no poder encajar el voluntariado entre las ocupaciones normales. Es preferible respetar el tiempo mínimo comprometido.

Por otro lado, es un lastre el implicar a miembros de la familia que no están de acuerdo con nuestra labor o que les resulta indiferente. Por este motivo es conveniente canalizar la relación voluntario – beneficiario a través de la organización, sin dar los datos personales del voluntario. Si el voluntario da su teléfono o su dirección o lleva al beneficiario de su servicio a su casa podría además, aunque muy remotamente, tener algún problema de seguridad. Pero, sobre todo, se arriesga a prolongar los problemas hasta su domicilio. Las personas que se atienden en servicios de voluntariado, casi siempre, tienen serios déficit de afecto que pueden volcar en el voluntario. De esta manera es frecuente, por ejemplo, que personas mayores atendidas por servicios de ayuda a domicilio llamen constantemente al voluntario para todo. A veces, incluso, pedirá colaboraciones simplemente como excusa para hablar un rato con alguien. Todo esto puede significar la saturación del voluntario.

En otro sentido, el voluntario debe ver los problemas con perspectiva y saber que él es una pieza más en un proceso de reinserción o en la resolución de un problema. Algunos voluntarios confunden lo urgente con lo importante cuando piensan que una labor de reinserción social debe hacerse de manera inmediata. Sin embargo, es mejor llevarla a cabo lenta, pero sólidamente y asentando una fase antes de iniciar la siguiente. Como ejemplo, una persona sin hogar que lleva quince años en la calle y con problemas muy serios, no puede pasar de la noche a la mañana a vivir una situación de normalidad absoluta. La implicación intensa para conseguir resultados a corto plazo puede conducir a la decepción del voluntario o al aborto de resultados más firmes aunque más a largo plazo.

Cuando un voluntario entra por primera vez en un Centro Penitenciario o en el Módulo Penitenciario de un Hospital, o en una planta con enfermos graves, o en un Centro de Día para mayores con demencia, es normal que sufra un impacto emocional. Es algo nuevo y fuera del concepto de normalidad al que estamos acostumbrados. En pocos días, este impacto quedará amortiguado por la costumbre y pasará a ser parte de nuestro nuevo esquema de normalidad. Si esto no se produce y el impacto continúa viviremos nuestro voluntariado como una situación estresante y merece la pena replantearse por qué ocurre. Lo mejor será hablar con el responsable del servicio y pensar si se debe cambiar de voluntariado. (PENSAR SI SE CAMBIA DE APARTADO)

Por último, en la descripción de estos apartados, se encuentra la confusión entre voluntariado y otras formas de relación sentimental. El voluntario no tiene

por qué ser amigo del beneficiario. Esta afirmación tan políticamente incorrecta y tan incómoda de realizar, es muy necesaria en muchos momentos. Por supuesto, la relación entre voluntario y beneficiario puede cambiar. ¿Por qué no puede ser el inicio de una amistad fuera del voluntariado? ¿Por qué no se puede producir un enlace sentimental más allá de la acción voluntaria? Nadie lo impide, pero el voluntario debe saber que se ha producido ese cambio y que las reglas del juego cambian. En la vida diaria una relación laboral, por ejemplo, puede conducir hacia un noviazgo, pero los implicados deben saber que cuando se discute por el sueldo no hay que mezclar celos amorosos ni trapos sucios sentimentales. El voluntariado es una cosa y la amistad es otra. El voluntario tampoco debe mostrar lástima ni pena por el beneficiario. El voluntario debe situarse en un plano de igualdad y esto supone en muchas ocasiones ser firme y saber decir que no. Mostrar lástima no es un buen revulsivo para el beneficiario de un programa de voluntariado, no anima mucho. Por otro lado, ser firme y decirle que no a alguien en muchas ocasiones significa demostrarle que lo consideras adulto, inteligente y preparado para asumir esta respuesta. Condescender siempre a todo no es positivo. Todo esto, en un clima de amabilidad y de respeto se encaja sin contradicción alguna.

En cualquiera de los casos, si la implicación se lleva más allá de un punto lógico, la continuidad del servicio puede verse afectada y lo que pretende ser un compromiso responsable, se convierte en una carga que, aprovechando cualquier excusa, muchos voluntarios soltarán enseguida. O confundirán las normas del voluntariado con las de otra actividad que se rige por parámetros diferentes. Es necesario poner límites para evitar que la implicación excesiva en cualquiera de los sentidos hablados, no perjudique la continuidad de la acción voluntaria y no deje en el voluntario la sensación de frustración, decepción o impotencia.

Disfrutar con la acción voluntaria: El voluntariado no es una actividad que necesariamente implique sacrificio. El compromiso debe ser gustoso y agradable. El sufrimiento o el mucho esfuerzo a la hora de realizar una acción voluntaria no son sinónimos de trabajo bien hecho. Por el contrario, disfrutar con el voluntariado es un indicador de calidad del servicio desarrollado.

Hacer las cosas forzadamente u obligarse más allá de los límites de la responsabilidad y del compromiso, significa obligar al beneficiario del programa a soportar nuestro sacrificio... y eso se nota. Hay que evitarle al otro, al marginado, la sonrisa dentífrica postiza del que se está doblegando a sí mismo. Si la sonrisa no brota natural, o si las palabras no son espontáneas y hay que forzar la actitud positiva, hay que preocuparse. Por eso es tan importante elegir bien el servicio, informarse sobre lo que éste implica e insertarse en un programa en el que nos sintamos a gusto.

Asertividad. El voluntario debe defender sus posiciones de una manera positiva y en varios aspectos. Por un lado, hacia la propia organización a la hora de participar en la elaboración de programas o planteando críticas constructivas hacia los métodos o la orientación de su trabajo. Es un derecho

del voluntario el participar en el diseño de los planes que luego él mismo ejecutará con otros compañeros. Por este motivo debe ser oído.

Por otro lado, es muy posible que presencie agresiones de profesionales, funcionarios públicos o de cualquier persona hacia las personas marginadas con las que trabajamos. En ese caso, el voluntario debe hacer valer los derechos que, como ciudadano, tiene cualquier persona, independientemente de su nivel cultura, social, económico o su nacionalidad.

El conjunto de los voluntarios, personas sensibilizadas con los problemas de los más débiles, tenemos que plantar cara a las actitudes sociales hostiles frente a los excluidos. Este último capítulo es una asignatura pendiente del movimiento voluntario que tenemos que plantearnos para un futuro cercano. Hay que exigir legislación, protección social, mayores recursos, jerarquizar las partidas presupuestarias, protagonismo social, derecho de acceso, etc. a las minorías y a los ciudadanos con mayores dificultades de inserción. Los voluntarios tenemos mucho que decir en este aspecto.

Por supuesto, la asertividad supone firmeza y dulzura a la vez a la hora de decir “no” o poner límites y normas en procesos de reinserción. Un voluntario no puede ser blando y condescender con todo si, por ejemplo, se le encomienda el acompañamiento de un muchacho en su reinserción por toxicomanías.

Sentido de equipo. El voluntariado se construye sobre la base de sinergias continuas. Sinergias entre los propios voluntarios que se saben complementarios, entre el voluntario y las estructuras de la organización para coordinar y ejecutar las acciones de acuerdo a objetivos coherentes. Sinergias con otras organizaciones para conseguir resultados sociales de mayor calidad y cohesión social. Y, como no, sinergias entre el voluntario y el propio beneficiario de su acción; ya hemos dicho que éste debe participar en la medida de sus capacidades en la resolución de sus conflictos. La “voluntad” que pone el voluntario en su labor, debe ir acompañada muchas veces por una voluntad del beneficiario, especialmente en procesos de reinserción. Todo esto crea una red paradójica de trabajo en equipo en la que todos somos imprescindibles aunque el trabajo no dependa de ninguno de nosotros en concreto.

No complejos de culpa: No se deben confundir los sentimientos de responsabilidad con los de culpa. El sentimiento de culpa no es un buen aliado para desempeñar nuestra acción voluntaria, aunque, sin duda, actúa en numerosas ocasiones en las motivaciones que tiene una persona para ser voluntaria. Cuando uno hace lo que puede, no está obligado a más. Uno debe pararse a reflexionar qué se pide a sí mismo y, con responsabilidad, hacer un esfuerzo por colaborar en el bienestar de los que tiene alrededor. Si esto traspasa el límite de la responsabilidad y la reflexión nos lleva a una visión dramática y autoculpabilizadora, es muy posible que tarde o temprano llegue, como reacción, una actitud escéptica, cínica, derrotista motivada por la decepción de no poder hacer más de lo que está en nuestras manos. Como decía ¿santa Teresa?, “la virtud más eminente es hacer sencillamente lo que tenemos que hacer”.

Los complejos de culpa a veces están radicados en una visión del mundo y de las injusticias muy unidas a nuestra vida. La miseria, el hambre, la marginación...

Requisitos administrativos. Para realizar una tarea voluntaria hay que cumplir con los requisitos que la legislación al respecto y la legislación general indican. El marco general lo señala la Ley del Voluntariado y las diferentes leyes de las Comunidades Autónomas, además de leyes de Servicios Sociales u otras que pueden ampliarlas o matizarlas. Entre estos requisitos se encuentra la necesidad de llevar un registro de voluntarios, tener información suficiente sobre la organización y sobre el servicio, suscribir un seguro, tener una identificación como voluntario, etc. Además de estas condiciones generales, a los voluntarios se les pide que cumplan con requisitos estatutarios o reglamentarios de la asociación en la que desarrolla su trabajo. Estos pueden girar en torno al ideario, a los fines, a los métodos de trabajo, etc. de la organización concreta. Estos últimos compromisos que el voluntario adquiere con la organización debe sopesarlos y valorarlos sin precipitación ya que pueden condicionar el trabajo diario. La organización debe, por otro lado, dejar espacio para la participación del voluntario en la creación de los planes o la elección de métodos de trabajo, aunque una vez elegidos el voluntario los ejecute de acuerdo al consenso acordado.

Paciencia. Estamos muy acostumbrados a buscar eficiencia y rentabilidad en muchos ámbitos de la vida. En el trabajo todo se mide por horas, por objetivos, por plazos, por tarifas o por presupuestos. Los estudios se eligen a menudo por la salida que tienen. Para elegir vivienda hay que hacer equilibrios de funambulista entre zona, precio, tamaño, revalorización, etc. (cita del PRINCIPITO). Esta tendencia a buscar eficiencia y rentabilidad puede convertirse en una deformación y en un grave error en procesos personales de reinserción. Por el contrario, se han de buscar cambios estructurales en los que es difícil poner plazos ni objetivos demasiado precisos. Para un señor que vive en la calle desde hace quince años, alcohólico y solo, la reinserción completa (familia, vivienda, salud, cariño) probablemente sea muy difícil o muy lejana, pero hay pasos intermedios (dormir en un albergue, beber menos, tener relaciones sociales, participar en actividades de una organización) que hay que valorar enormemente. Partiendo de la valoración de esas pequeñas metas, se puede llegar a objetivos más importantes.

Para asumir todo esto sin nervios es necesario armarse de paciencia, saber de antemano que la reinserción no es un camino lineal, sino que tiene altibajos, con más “bajos” que “altis”.

No Paternalismo. El voluntariado no puede ser una actividad paternalista que pretenda dirigir la vida de los marginados de una manera bondadosa. Por el contrario, lo que quiere es que la persona en apuros tome las riendas de su vida en la medida de sus posibilidades y potencia al máximo su autonomía. Sin la voluntad de transformación de una persona, es imposible ayudarle. Los médicos saben bien que si un enfermo no quiere curarse, ellos tendrán más difícil llevar a cabo su trabajo con éxito. En el voluntariado sucede lo mismo, la presencia del voluntario ayuda a que el otro se sienta arropado para tomar

decisiones, pero no las toma por él. Un voluntario podrá acompañar a un inmigrante en gestiones para mejorar su comprensión del idioma, pero no llevará él los papeles y se los devolverá al otro. Debemos dejar a las personas marginadas que sean protagonistas de su vida. Y aún en casos extremos de minusvalías psíquicas, enfermedades mentales, enajenación o demencias, siempre habrá espacios para que el otro tome ciertas decisiones por sí mismo. Como decía Francisco de Vitoria ya en el siglo XVI, incluso “los dementes perpetuos que ni tienen ni hay esperanza de que tengan uso de razón pueden ser dueños..., tienen derechos”.

Coherencia. Si el sentimiento de solidaridad se reduce a la mera acción voluntaria, se empobrece el sentido del voluntariado. Por el contrario, una persona que desempeña una labor voluntaria, debe plantearse ésta como un símbolo de compromiso y de responsabilidad social. No nos podemos plantear el “ser buenos dos horas o tres a la semana” y el resto del tiempo dejar de importarnos los problemas medioambientales, las guerras, el hambre, la marginación que me afecta de cerca o, simplemente, los vecinos, familiares o compañeros de trabajo.

El voluntariado es una actitud de transformación social hacia la justicia que se manifiesta en una acción voluntaria; o, si lo quieren, una acción solidaria con personas necesitadas que se convierte en un símbolo de búsqueda de justicia y de oportunidades para todos. Por activa o por pasiva el voluntario necesita una coherencia sin complejos de culpa y sin rigorismos innecesarios, como tendencia humana natural. También fue Francisco de Vitoria el que escribió: “No es el hombre lobo para el hombre, sino hombre”.

Sentido Común: Sería muy complicado definir el sentido común por ser intrínsecamente subjetivo. El voluntario tiene muchas carencias en su formación a la hora de enfrentarse a un grupo de personas con características diferentes a las suyas. Y, de hecho, muchas veces no es una mayor formación lo que necesita para realizar bien su trabajo. En esos momentos, necesita un sexto sentido que hace que lo aprendido en cursillos, conferencias o en libros se aplique a una relación humana y cree un buen ambiente. Si tenemos dudas de la utilidad del sentido común para el voluntario, pensemos en qué recursos utilizamos como padres ante las carencias en la educación de nuestros hijos, o qué trucos utilizamos para ser buenos amigos o buenos novios. No siempre se manifiesta de una manera muy espontánea ni podemos dejarlo todo al sentido común, pero multiplica la eficacia de cualquier formación que recibamos.

Cuidar los recursos de la organización. En este capítulo no nos podemos extender mucho por lo obvio del asunto. Los recursos materiales de la organización serán, casi en el cien por cien de los casos, muy limitados y provenientes de subvenciones públicas o de donaciones privadas. A los que los utilizan, tan profesionales como voluntarios, les toca ahorrar y velar porque cumplen su función con la mayor eficacia posible. Aquí sí es válido aplicar el criterio de la eficiencia porque es una forma de respetar tanto a los beneficiarios de los programas como a los financiadores de los mismos.

Acreditaciones y distintivos. El voluntario, por regla general, será provisto de un carnet que lo acredita como tal y lo sitúa bajo la cobertura jurídica de la ley

correspondiente. La posesión de este carnet o de otros símbolos de la organización no puede acreditar a un voluntario para hablar en nombre de toda la organización, ni nadie debe interpretar la opinión de un voluntario como el del conjunto de la misma. Una asociación o una fundación tiene órganos directivos legalmente constituidos (Junta Directiva, Asamblea, Patronato, etc.) y responsables de área (presidente, tesorero, secretario, patronos, etc.) que son los responsables cualificados para representar a su asociación. Incluso ellos mismos tienen restricciones a la hora de manifestarse en representación de la misma. Para representar a la asociación se habrán pedido los permisos correspondientes y se hará con el debido conocimiento de sus órganos. El movimiento asociativo es tan amplio y agrupa asociaciones y personas tan diversas que hay que ser muy cuidadoso a la hora de arrogarse el derecho de representación.

Asistencialismo y Justicia social. El voluntariado no es en primer lugar una actividad asistencial hacia las personas marginadas. La acción voluntaria, efectivamente, tiene un componente asistencial decisivo en la resolución de problemas inmediatos, mucho más cuando éstos no admiten moratoria. Pero, sobre todo, el voluntariado es una actitud frente a la sociedad, la búsqueda de un modelo social y de comportamientos personales que tiendan hacia la justicia social y hacia la búsqueda de mayores oportunidades para todos. El voluntariado busca la colaboración mutua, la autonomía y, en últimas, la felicidad para aquellos que la tienen más lejos. Un voluntario puede ayudar a un minusválido a sortear una barrera arquitectónica, pero su actitud será, unido a otros miles de voluntarios, pedir a quien corresponda que desaparezcan las barreras. Su misión social se encamina hacia eliminar las barreras mentales frente a las diversas formas de exclusión social.

Sensibilización: Hay algo mejor que hacer el bien, intentar que otros lo hagan. El voluntariado es para todos y ahí radica eficacia social. Siempre habrá un lugar adecuado para cada persona dentro del voluntariado, a veces habrá que buscarlo con detenimiento. Lo más alejado al concepto de voluntariado social sería un grupo elitizado de “gente buena”. El voluntariado puede ofrecerse a cualquiera, con independencia de juicios morales ni de planteamientos personales de vida. De ahí que el voluntario debe dar testimonio sobre su labor. Por un lado para facilitar nuevas adhesiones a programas concretos, pero sobre todo, para acercar la sociedad normalizada y aquellos submundos de marginación llenos de mitos, tabúes y fronteras. Cada voluntario deberá buscar el mejor camino para comunicar lo que hace, pero no debe dejar de hacerlo.

Empatía. La empatía supone ponerse en el lugar del otro, “caminar en sus zapatos durante muchas lunas” para respetarlo y hacer un esfuerzo de comprensión. La empatía está muy relacionada con el sentido común ya que, si comprendemos el dolor, las frustraciones o los miedos del otro, podremos tratarlo como nos gustaría que a nosotros mismos nos trataran. Las situaciones, los sentimientos, los deseos o las motivaciones no son tan diferentes de unas personas a otras, por lo tanto no es tan difícil buscar la empatía.

Cada persona es un fin en sí misma. Ninguna persona es un instrumento para llegar a ningún fin, por alto que el fin sea. El protagonista en el voluntariado es la persona marginada y en ella tenemos que pensar a la hora de plantear cualquier método de trabajo. Habrá voluntarios cuyas motivaciones, mal entendidas, entren en colisión con este principio radical del voluntariado. No se pueden anteponer los beneficios del voluntario a los del beneficiario de los programas. El voluntario o la organización no pueden elegir un método de trabajo pensando en lo bien que se va a sentir el voluntario, o en si éste va a salir de su depresión o si se adapta más a una doctrina, o si se conseguirá repercusión pública y relumbrón, o si se conseguirán votos. Se buscará el método más eficaz para que la persona enferma o marginada alcance el mayor beneficio. Otra cosa es que, de paso, el voluntario obtenga recompensas personales incalculables.

No proselitismo. El movimiento voluntario y cada una de las organizaciones proponen modelos de convivencia democrática. Son núcleos de pluralidad y donde la convivencia entre sus miembros se desarrolla mediante el diálogo y el respeto. La interculturalidad o la riqueza de la diferencia marcan normalmente los principios de acción del voluntariado. Por eso, a pesar de la tendencia ideológica que pueda mostrar cada organización, nunca puede usarse el voluntariado dentro de ella para atraer prosélitos hacia una idea o una doctrina determinada. La mayoría de las organizaciones serias, aunque tengan una base religiosa, política, sindical o de otro tipo, distinguen que el voluntariado no es una buena plataforma para atraer a otros hacia sus creencias. Sería, de nuevo, instrumentalizar a los beneficiarios para conseguir otro fin.

Presencia. Un conocido psicólogo muy relacionado con el mundo del voluntariado suele repetir: *“El voluntario no soluciona problemas, está al lado de personas con problemas y las apoya con su presencia”*. Para solucionar problemas concretos y para buscar soluciones materiales a los problemas, normalmente existen profesionales o funcionarios cualificados y con recursos a su alcance. El voluntario lo que ofrece es su presencia positiva junto al que sufre para sostener su autoestima y hacerle más agradables procesos muy dolorosos. Y si el voluntario no soluciona, por lo general, problemas, lo que sí hace con su presencia es detectarlos, y derivarlos hacia aquellos que sí pueden ofrecer una solución.

Confidencialidad y discreción. Por último, el voluntario debe tener en cuenta uno de los deberes que recoge la Ley del Voluntariado: “Guardar confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.” La ley establece lo que es una regla de sentido común en ambientes donde nos pueden contar asuntos relacionados con la salud, con la vida íntima, problemas con la justicia, etc. que exigen de quien los escucha la discreción más absoluta y una confidencialidad profesional como las de médicos o sacerdotes. El voluntario no debe, a su vez, preguntar ni buscar más información de la necesaria para el servicio o de la que quiera darle la persona con la que trata.

No obstante, el voluntario no debe atormentarse y cargar él solo con la responsabilidad de secretos delicados para su conciencia. Para situaciones de este tipo, debe comunicarse con los responsables de la organización al nivel que corresponda y delegar responsabilidades en ellos. Hablamos, por ejemplo, de casos extremos como conocer que una persona tiene intención de suicidarse, o de fugarse de un Centro Penitenciario, o casos más corrientes como abandonar un programa de recuperación de toxicómanos, o abandonar unas clases de apoyo, etc. En muchos casos, ni el voluntario ni la organización tendrán mucho que hacer frente a la libertad y a la voluntad del sujeto, pero quizás puedan intervenir positivamente para reducir daños o reconducir de alguna manera la situación.