

Vicente Pérez Cano
Ramona Rubio Herrera
Gonzalo Musitu Ochoa

MAYORES SOLIDARIOS
Guía para activar proyectos
*Investigación sobre los mecanismos
de la solidaridad organizada*

Índice



Dykinson, S.L.

Reservados todos los derechos. Ni la totalidad ni parte de este libro, incluido el diseño de la cubierta, puede reproducirse o transmitirse por ningún procedimiento electrónico o mecánico, incluyendo fotocopia, grabación magnética o cualquier almacenamiento de información y sistemas de recuperación, sin permiso escrito del AUTOR y de la Editorial DYKINSON, S.L.

La Ley prohíbe la reproducción total o parcial de esta obra... En este caso te sugerimos, además, que la compres e invites a otros a hacer lo mismo, porque los derechos de autor están destinados a financiar un molino de grano en Malí, uno de los países más pobres del mundo, donde, como en otros muchos lugares de África, las mujeres se ocupan de cuidar los hijos, buscar leña, hacer la comida, ir a por agua y también moler el grano, base de su alimento diario.

Con la compra solidaria de este molino mejorará la calidad de vida de 100 mujeres (familias) de Ségou (Mali) y 50 chicas de un centro de formación, que ya no tendrán que ir diariamente a moler el maíz a varios kilómetros de distancia.

Diseño de cubierta: Antonio Sabán Navarro

© Copyright by
Los Autores
Madrid, 2007

Editorial DYKINSON, S.L. Meléndez Valdés, 61 - 28015 Madrid
Teléfono (+34) 91544 28 46 - (+34) 91544 28 69
e-mail: info@dykinson.com
<http://www.dykinson.es>
<http://www.dykinson.com>

ISBN: 978-84-9849-168-5
Depósito Legal: M-55739-2007

Preimpresión por:
Besing Servicios Gráficos S.L.
Teléfono (91) 855 14 64

Índice



*A la buena gente voluntaria.
A todas las personas
–voluntarios,
profesionales,
coordinadores de grupos de voluntarios,
responsables políticos,
responsables de organizaciones,
profesores–,
que, sintonizando con la solidaridad,
han hecho posible vivir la experiencia
que compartimos en estas páginas.*

*Especialmente
a los voluntarios mayores
que demuestran
que cualquier edad es buena **Índice**
para experimentar la grandeza de
compartir con los demás
nuestro tiempo
y lo que somos.*



Índice



Índice

PRESENTACIÓN	13
---------------------------	-----------

Capítulo 1

“¿POR QUÉ UN VOLUNTARIADO DE MAYORES?”

El jubilado del pasado y el jubilado actual.....	21
Jubilación y liberación.....	24
Jubilación y crisis	26
Jubilación y productividad.....	27
Jubilación, un momento ideal	29
La dinámica de las necesidades humanas.....	31
¿Qué entendemos por “voluntario mayor”?	33
Objetivos del voluntariado de mayores	33

Capítulo 2

“LO QUE HAY QUE SABER DEL VOLUNTARIADO”

Introducción	37
Conceptos básicos en voluntariado.....	37
El voluntariado moderno	45
Principios básicos de todo voluntariado	52
Cualidades o características del voluntario (perfil en positivo)....	57
Pseudovoluntariados (perfil en negativo).....	65
Derechos del voluntario.....	73
Deberes del voluntario	83
Voluntarios y profesionales	89
Verdaderos y falsos reforzadores de la conducta voluntaria ...	96

Índice



Capítulo 3
“ÁREAS DE ACTUACIÓN
DE LOS VOLUNTARIOS MAYORES”

Introducción	101
Actividades asociativas	104
Actividades culturales	106
Actividades lúdicas	108
Actividades para el funcionamiento del voluntariado.....	110
Actividades saludables	111
Actividades sociales y para el desarrollo	112

Capítulo 4
“ORGANIZACIÓN OPERATIVA
DEL VOLUNTARIADO DE MAYORES”

Un paso imprescindible, organizarse	117
Alternativas de organización	118
Estructura básica de todo voluntariado organizado	123
Roles, tareas y perfil del coordinador	126
Incorporación: selección, formación e introducción del voluntario	133
Seguimiento del servicio de los voluntarios	138
Reciclaje y evaluación	151
Régimen económico y seguridad	152
Regular el movimiento voluntario: leyes del voluntariado.....	155
Ley Estatal del Voluntariado.....	157

Capítulo 5
“INSTRUMENTOS NECESARIOS
PARA UNA COORDINACIÓN EFICIENTE”

Introducción	165
Materiales de difusión	165
Programa del curso de formación inicial de voluntarios	176

Índice



Guía para la entrevista de selección de los voluntarios..... 178

Compromiso entre el voluntario y la entidad a la que pertenece. 182

Modelos para la identificación de los voluntarios 187

Ficha personal del voluntario 189

Hoja de demanda de servicios por parte de los usuarios..... 190

Hoja de asignación de servicios regulares 191

Hoja de registro de servicios esporádicos 194

Hoja de valoración de los usuarios 196

Hoja de valoración de los voluntarios 197

Solicitud de baja por parte del voluntario..... 198

Comunicación de baja por parte de la entidad 199

Capítulo 6
“INVESTIGACIÓN SOBRE LOS MECANISMOS
QUE FACILITAN EL ÉXITO
DEL VOLUNTARIADO DE MAYORES”

Introducción 203

Métodos 205

Estructura del contenido del cuestionario 210

Resultados 213

BIBLIOGRAFÍA 243



Índice



Presentación

Pocas cosas nos hacen más humanos y nos llenan tanto en la vida como todo lo que hacemos por los demás sin esperar nada a cambio, simplemente por puro altruismo y solidaridad. Eso es el voluntariado.

Apenas hace dos décadas, la sociedad no entendía por el término “voluntario” otra cosa distinta del joven que se alistaba en el servicio militar antes de ser convocado a filas. En estos últimos años el voluntariado ha pasado de ser una actividad puntual, propia de señoras de edad mediana, con su vida económica resuelta, a convertirse en algo muy conocido por la sociedad y, además, supuestamente practicado por numerosos ciudadanos.

Sin embargo, esta importante difusión de los conceptos básicos de la solidaridad, está teniendo un efecto ambivalente: por una parte, se ha extendido su práctica a muchos más ciudadanos que en épocas pasadas, que han internalizado una idea muy general y poco profunda del valor de la solidaridad, y por otra, se ha impregnado de conductas a las que, con toda naturalidad, se les llama voluntariado sin realmente serlo.

Esta confusión en la que están inmersos los movimientos solidarios, tiene una primera causa en la idea, tan extendida y arraigada en nuestra sociedad, de que voluntariado es todo aquello que se hace para los demás, sin remuneración económica.

Índice



Como es lógico, un planteamiento tan elemental como éste, no puede conducir más que a un mar de confusiones que a su vez están generando consecuencias negativas para el mismo movimiento de la solidaridad organizada.

En este sentido, “Mayores Solidarios”, más allá de los propios jubilados, es un libro de gran utilidad para cualquier persona que sea o quiera ser voluntaria, así como para los responsables de proyectos, y para las mismas organizaciones, porque trata cuestiones comunes a todos los ámbitos. El voluntariado de mayores no es distinto, en cuanto a los principios filosóficos y sus mecanismos de funcionamiento, a cualquier otro proyecto y grupo de voluntarios. Por eso, sólo nos centraremos específicamente en los contenidos que afectan a este colectivo en los Capítulos 1 y 6, respondiendo a la pregunta sobre la conveniencia de un voluntariado específico de personas mayores. El contenido de los demás, es válido para cualquier tipo de voluntariado, independientemente de su edad.

Hoy, cuando hay tantas organizaciones que funcionan en buena parte con grupos de voluntarios, cuando hay tantos jóvenes que se acercan transitoriamente al voluntariado, se hace necesaria —más que nunca— una clarificación a distintos niveles:

A nivel conceptual: para la sociedad en general, para los que se acercan al voluntariado con intenciones de hacerse voluntarios y para las propias organizaciones. Se trata de conocer los principios filosóficos del voluntariado; el papel del voluntariado en la sociedad actual; las características de los voluntarios; las conductas que pareciéndose al voluntariado no sólo no son voluntariado sino que terminan distorsionándolo; los derechos y deberes; los límites del voluntariado; la relación entre voluntarios y profesionales... Todos tenemos

Índice



necesidad de revisar y clarificar nuestros conceptos relacionados con el tema y podemos hacerlo leyendo el Capítulo 2.

A nivel práctico: para facilitar a muchos grupos y organizaciones ideas sobre los campos de actuación del voluntariado de mayores (Capítulo 3); así como instrumentos prácticos para formar y coordinar con eficiencia los grupos de voluntarios y los proyectos en los que éstos intervienen (Capítulos 4 y 5).

A nivel científico: para adentrarnos en las motivaciones que activan la conducta solidaria y los mecanismos que refuerzan y mantienen dicha conducta en quienes la practican (Capítulo 6).

El voluntariado actual en nuestra sociedad es una realidad heterogénea, compleja y variopinta en la que conviven distintas formas de vivirlo, englobadas todas bajo el paraguas común de una supuesta solidaridad que no siempre lo es, a pesar de que así sea identificada tanto desde fuera, como por las mismas organizaciones que acogen o fomentan grupos de voluntarios.

Un botón de muestra es el de los jóvenes que se acercan al voluntariado bajo la motivación de “hacer prácticas profesionales” o para “estar bien situados ante la posibilidad de un contrato de trabajo”. También hay organizaciones que permiten o fomentan que los voluntarios ocupen puestos que deberían ser ocupados por profesionales contratados y llaman voluntarios a personas que no cobran por lo que hacen, aunque de vez en cuando les den una pequeña remuneración para sus gastos.

Parece bastante claro que utilizar el voluntariado en propio beneficio, para hacer prácticas o como trampolín para acceder a un puesto de trabajo u ocupando el lugar que debe-

Índice



ría ocupar un profesional contratado, es algo que nada tiene que ver con la solidaridad organizada. Pero sucede con demasiada frecuencia y, además, se suele hacer de buena fe, pensando que eso es el voluntariado. Por eso es necesario revisar y clarificar nuestros conceptos.

Pero también hay quienes se apuntan como “voluntarios” en un evento deportivo de gran trascendencia para “estar cerca” de las estrellas, conseguir autógrafos y fotografiarse con sus ídolos; hay quienes se apuntan por “aburrimiento”, porque su médico les recomiendan participar en el voluntariado para salir de su casa y evitar la depresión; hay quienes están en el voluntariado “para vivir nuevas experiencias”, o “por considerar que el voluntariado es una buena manera de conocer gente nueva”, o “porque les permite estar informados acerca de distintas actividades, programas, cursos, etc.”; hay quienes se llaman voluntarios por ayudar a los demás de forma paternalista y por lástima; hay quienes se sienten o son llamados voluntarios porque llevan años cuidando de su esposo o esposa; hay quienes se sienten y son llamados voluntarios porque hacen la compra y llevan al médico a su vecina de toda la vida; hay quienes se sienten y son llamados voluntarios porque forman parte de la junta directiva de una asociación; hay quienes se sienten y son llamados voluntarios porque han creado una asociación de afectados por un problema de salud común con el fin de sentirse escuchados y atendidos en su problema...

Hay quienes llevan años ejerciendo un voluntariado que —si fuera el caso— pasaría el más estricto control de calidad con la mejor nota posible, pero nunca han tenido la oportunidad de hacer un curso de formación de voluntariado (o como mucho le han dado una fotocopia con los derechos y deberes de los voluntarios) mientras que hay cursos de voluntariado en

Índice



tal o cual colectivo, repleto de alumnos que están allí por el certificado; hay grupos que hacen cosas —y a veces muy interesantes— y funcionan ajenos a los requisitos legales...

Hay quienes recomiendan hacerse voluntario en cualquier ONG porque allí se puede encontrar —en poco tiempo— un contrato para emprender con más facilidad la vida laboral; hay quienes se han desencantado del voluntariado porque dicen haberse sentido utilizados; hay quienes piensan que el voluntariado no se debería permitir más que cuando hubiera pleno empleo en la sociedad; hay quienes piensan que el voluntariado no existe, que es un camelo, porque en esta sociedad, nadie está dispuesto a hacer nada por los demás...

Pero también hay gente de todas las clases sociales, de todas las opciones políticas, con o sin creencias, pobres y ricos, parados y laboralmente activos, estudiantes y profesionales... que se sienten motivados a hacer algo por sus semejantes sin otro interés que ayudar desinteresadamente, es decir, por puro altruismo, por solidaridad, y comprometen —libre y desinteresadamente— parte de su tiempo, con la estabilidad y continuidad que les permiten sus obligaciones principales, en un proyecto de intervención concreto, en un campo determinado o en una causa social común, poniendo —junto a otros— su grano de arena, para intentar una transformación social que tiene múltiples caras —según los colectivos o causas sociales donde interviene— y que beneficia a toda la sociedad en su conjunto. Estas personas no esperan nada a cambio ni admiten nada como compensación de sus servicios desinteresados. Ni siquiera lo hacen por vanidad, sino que —como ellos mismos afirman— apenas comienzan a practicar la solidaridad se dan cuenta que reciben tanto o más de lo que dan, por la profunda satisfacción que produce el ayudar a los demás sin esperar nada a cambio.

Índice



Para ir cerrando esta introducción, resaltamos la complejidad del tema que tratamos en este libro, y hacemos hincapié en que, si bien es cierto que la mayoría de las actuaciones incorrectas no lo son por mala fe, eso no exime de la responsabilidad de construir un voluntariado coherente con los principios de la solidaridad organizada, cumplidor de los requisitos legales que regulan la acción voluntaria y acorde a los instrumentos más elementales de la coordinación de la acción social.

Nada, ni nadie, es perfecto. Todos necesitamos mirarnos a nosotros mismos y a lo que hacemos, porque siempre encontraremos algo que cambiar, algo que corregir, algo que mejorar. Dice el refrán que “todos los días son días de aprender”. Quien esto escribe lleva mucho tiempo aprendiendo del voluntariado y de las personas voluntarias. Y habiendo recibido tanto, ya ha llegado el momento de compartir los aciertos y los errores, para seguir aprendiendo y perfeccionando aquello en lo que creemos. Por eso este libro no pretende dar lecciones de nada, sino hacer pensar, contrastar, ayudar, impulsar... Cada cual sacará sus propias conclusiones que esperamos siempre, sean positivas.

Sevilla, agosto de 2007

Estimado lector, tus sugerencias serán bien recibidas en:
vperezcano@hotmail.com

Índice



Índice

	◀
<i>Capítulo 1</i>	◀
<i>“¿POR QUÉ UN</i>	▶
<i>VOLUNTARIADO DE MAYORES?”</i>	▶

Índice



¿Por qué un voluntariado de mayores?

El jubilado del pasado y el jubilado actual

En un pasado todavía cercano, no hace más de veinticinco años, la llegada a la jubilación se producía al límite de las posibilidades personales, considerando al jubilado como una persona ya acabada. Las duras condiciones de trabajo junto con la escasez de medios terapéuticos que ayudaran a afrontar los problemas de salud, convertían la vejez en una etapa corta, caracterizada por crecientes déficits de salud y por una decrepitud evidente.

Las mejoras en las condiciones laborales hacen que las personas lleguen hoy a la jubilación en condiciones mucho más saludables. Por otra parte, los avances científicos de la medicina, entre otras disciplinas, ayudan a afrontar las contrariedades de salud y a prolongar el buen funcionamiento orgánico.

Una evidente muestra de todos estos cambios es el notable incremento de la esperanza de vida que nos sitúa a la cabeza mundial de longevidad. Ese aumento de la esperanza de vida, por un lado, y las jubilaciones anticipadas, por otro, han convertido la jubilación en una etapa cada vez más larga, haciendo que muchas personas al jubilarse, tengan 25 ó 30 años por delante, un tercio de la vida, un período suficientemente largo como para dedicarse a no hacer nada y como para plantearse qué hacer tras el fin de la etapa laboral. En este sentido también conviene tener en cuenta el crecimiento demográfico de las personas mayores que ha hecho de los jubilados un

Índice



colectivo que ronda los ocho millones de personas, aproximadamente el 20 % de la población española.

El perfil del jubilado tampoco deja de cambiar. La idea del jubilado sin más actividad que acudir diariamente al Hogar del Pensionista a matar el tiempo jugando al dominó, aunque sigue siendo una idea muy común para muchos ciudadanos cada vez tiene menos fuerza. Además, es un estereotipo, es decir, una imagen falsa acerca de los jubilados. En primer lugar, porque los que acuden al Hogar, eran y son minoría en el cómputo total de los jubilados. Y en segundo lugar, porque en los últimos diez o quince años, hemos asistido a un incremento notable de alternativas en la forma de ocupar el tiempo libre, siendo los viajes una de las posibilidades más conocidas. Y junto a los viajes, otras muchas opciones que han convertido al clásico Hogar del Pensionista en una posibilidad cada vez menos elegida por los nuevos jubilados varones y casi siempre ignorada por las mujeres jubiladas, especialmente en las zonas rurales.

A pesar de todo, pensar que la jubilación puede ser la etapa de la vida en la que las personas están en el mejor momento para alcanzar la plenitud vital, puede parecer una osadía. Y lo entendemos porque es un planteamiento a contracorriente, diametralmente distinto a la propuesta dominante de considerar la juventud como el momento álgido del ciclo vital. Es cierto que entre los veinte y los treinta o treinta y cinco años el sujeto se encuentra en la cima de su desarrollo físico. Pero es ahí donde está el error, en considerar al ser humano sólo desde esa dimensión, ignorando otros aspectos fundamentales como son los componentes cognitivos, sociales, económicos, afectivos o de la experiencia acumulada. Porque aunque es cierto que a nivel físico, no se está en el mejor momento, otras dimensiones del sujeto están en perfecto estado

Índice



y, en su conjunto, se mantienen las capacidades necesarias y suficientes para hacer una vida totalmente normal, como cualquier ciudadano, sin que sus posibilidades de participación social hayan experimentado merma significativa.

En este contexto, no cabe duda que la jubilación del presente y del futuro es mucho más heterogénea que en el pasado. Así lo recoge Rubio Herrera, quien afirma que los “programas culturales y de ocio deben ser lo suficientemente amplios como para poder ofrecer un amplio abanico que permita contemplar la enorme variabilidad interindividual provocada por los intereses de las distintas cohortes, las diferencias de sexos, los distintos estatus socioeconómicos, profesionales, la propia biografía de cada sujeto, etc.”

Por todo ello podemos decir que hoy, al fin de la etapa laboral, hay un amplio horizonte por descubrir. La jubilación ha pasado de ser entendida como una etapa corta e inactiva (por imposibilidad física), a ser un período cada vez más largo y a concebirse como una oportunidad en la que la actividad no sólo es posible, sino recomendable. Antes era poco probable preguntarse qué hacer tras la jubilación, porque la esperanza de vida era muy corta pero afortunadamente las cosas han cambiado tanto que la jubilación hoy se ha convertido en una oportunidad para abrir nuevos caminos de crecimiento personal.

El voluntariado, tras la jubilación, se presenta como una de esas posibilidades que, más allá de la distracción, como alternativa a la ocupación del tiempo libre, se convierte en una tarea con pleno sentido en sí misma, proporcionando un incalculable bien para la sociedad y una profunda satisfacción personal a quien ejerce la solidaridad. El voluntariado, más que una actividad, se convierte en un estilo de vida, una forma de ver la realidad, las personas y los dinamismos de convivencia

Índice



en clave de compartir más lo que se es que lo que se tiene. Una expresión verificable, auténtica y plena de sentido en la vida.

Jubilación y liberación

Cuando se llega a la jubilación, normalmente, se han dejado atrás responsabilidades y compromisos que nos hicieron llevar un ritmo de vida ciertamente acelerado. Para explicarlo, nos centramos en los tres aspectos siguientes.

- *Trabajo*: una de las primeras pruebas del adulto consiste en conseguir el trabajo que le permita vivir. Pero lo que al principio es una ilusión, y sin dejar de reconocer lo positivo, como medio de vida e incluso como fuente de realización personal, las relaciones laborales también suelen llevar aparejados elementos negativos: desde las mismas circunstancias naturales adversas, provocadas por la propia dinámica productiva, hasta los roces con compañeros de trabajo, conflictos con los jefes... circunstancias que a muchas personas les haría maldecir el trabajo si no fuera porque económicamente dependen de él. La liberación de todo el tiempo que ocupa el trabajo y de las tensiones propias de éste, se puede convertir en una oportunidad para adentrarse en alguna de las expresiones de la solidaridad.
- *Familia*: la familia es la mayor fuente de apoyo para el ser humano, en todos los sentidos. Por tanto no nos referimos a sentirse liberados de la familia en un sentido como se ha podido entender al hablar de los aspectos negativos del trabajo. Aquí nos referimos más bien al conjunto de responsabilidades que adquieren los progenitores respecto a sus hijos: desde que na-

Índice



cen, es natural que los hijos nos reclaman atenciones, preocupaciones, sacrificios, renunciaciones, a veces disgustos, propios de su proceso de crecimiento, aprendizaje, socialización... Las preocupaciones no desaparecen nunca, porque les queremos y nos harán sentir felices cuando les vaya bien y preocupados cuando les vaya mal en la vida. Pero esa preocupación es muy distinta cuando dependen en todo de nosotros y cuando ya son independientes o están a punto de serlo. Sin embargo en las edades de jubilación los hijos suelen estar emancipados y tener autonomía total. Entonces, al producirse el llamado "síndrome del nido vacío", se puede experimentar otra dimensión positiva de la jubilación porque al cesar estas responsabilidades se puede vivir la libertad de proyectarse en nuevas formas de relación en la vida de pareja, en la ocupación del tiempo, en el compromiso social, en la búsqueda de la satisfacción personal en todo aquello que gusta y que no es obligatorio.

- *Deudas:* en las edades próximas a la jubilación se suele haber alcanzado la estabilidad económica: las deudas importantes suelen estar liquidadas, y si existen suelen corresponder a inversiones permitidas por el ahorro familiar, es decir, se deben a crecimiento del patrimonio o mejora de las condiciones de vida, pero no son comparables a la preocupación de vivir los apuros de llegar a fin de mes. Ahora, tras la jubilación, esas cuestiones ya suelen estar resueltas, las ocupaciones no suelen ser obligatorias ni son un medio para vivir, ni nada que se le parezca.

En definitiva, la jubilación es una etapa en la que uno puede sentirse liberado, como expresa el siguiente testimo-

Índice



nio de un jubilado: “en mi situación actual, no tengo que poner buena cara a ningún jefe, ni aguantar las impertinencias de clientes, mis hijos ya son autónomos, están hipotecados de por vida con el banco. Yo no soy rico, pero no debo nada. Ahora estamos mi compañera y yo, de nuevo solos, con los mismos achaques que hace quince años, pero a ninguno nos impiden hacer una vida normal y, afortunadamente, tengo lo suficiente para vivir, ilusión por levantarme cada día y proyectos personales por realizar”. ¿Puedo pedir algo más?”.

Jubilación y crisis

Para los nuevos jubilados “el retiro laboral supone algo más que el simple cese en una actividad más o menos valorada. En efecto, implica el ajuste a un nuevo rol con expectativas muy diferentes y a veces contrapuestas: la modificación del ritmo cotidiano de vida, supeditado al ejercicio laboral, una reestructuración de las relaciones familiares y sociales, ciertos reacomodamientos en la economía personal, y un desplazamiento de los compromisos e intereses personales del mundo del trabajo al del tiempo libre” (Musitu Ochoa; Monreal Jimeno; 2007).

En este sentido, hay trabajadores —especialmente los hombres— que se pasan años, a veces casi toda su vida laboral, añorando y deseando la jubilación, porque piensan que puede significar la liberación de las responsabilidades y preocupaciones, que ya hemos comentado, pero cuando les llega el momento, se ven envueltos en un torbellino de sentimientos negativos, frustraciones e inseguridades, de forma que lo que se esperaba como una liberación se convierte en una depresión o, cuanto menos en una crisis vital que además de al recién jubilado, afecta también a su pareja y a toda la familia.

Índice



Y es que la jubilación tiene sus efectos positivos y negativos. Muchos afrontan el momento de la jubilación con sentimientos de inutilidad, y de cierta marginación al sentirse retirados de la vida laboral. Otros, aunque la hayan deseado, al verla llegar se preguntan: “y ahora ¿qué hacer con tanto tiempo libre?” Y surgen sentimientos de inquietud, cuando no de ansiedad. Los hay que han apostado tanto por el trabajo como forma de realización personal —o como escape a otras dimensiones de la vida— que cuando la sociedad les retira y les pasa a la condición de jubilados viven un vacío cargado de sentimientos negativos.

Se trata, en definitiva, de una crisis más de la vida que, como las anteriores, puede tener efectos ambivalentes: puede servir para madurar o para salir empobrecidos, para redescubrir el sentido de la vida o para perder el norte de la propia existencia, para renovar ilusiones y ganas de vivir o para hundirse en la depresión, para crecer como personas o para asomarse al principio de una decrepitud tan prematura como absurda e injusta.

En un intento de superar la realidad ambivalente que supone toda crisis, apostamos por superarla en un sentido positivo, al considerar que tras la jubilación, hay un horizonte más amplio por descubrir. Un auténtico “mar de posibilidades” para la realización personal. La experiencia ha demostrado que muchos recién jubilados encuentran en el voluntariado un novedoso aliciente capaz de reorientarles hacia el nuevo sentido de su vida, tras la jubilación.

Jubilación y productividad

A pesar de los estereotipos, es posible ir cambiando el concepto, todavía presente en la sociedad, del jubilado como



ser improductivo, pasivo, retirado por obsolescencia, y como una carga económica o asistencial para la sociedad, hacia otra imagen mucho más real del jubilado que, cumplida la etapa de productividad laboral, sigue siendo productivo en la familia, en la sociedad y en el Estado.

La mejora en las condiciones de salud ha prolongado la autonomía de las personas hasta edades muy avanzadas lo que está generando nuevos roles en las personas mayores como el de “los abuelos que contribuyen al desarrollo psico-social de sus nietos directa e indirectamente... como agentes proveedores de cuidados y alivio para los responsabilidades de los padres... especialmente las abuelas jóvenes que por una parte atienden a sus hijos y nietos, y por otra, a alguno o ambos padres o suegros, es decir, los bisabuelos...” (Musitu Ochoa; Monreal Jimeno; 2007). Aunque los apoyos familiares no son considerados voluntariado, sí nos indican que las personas mayores tienen uno de los requisitos básicos para ejercer el voluntariado, que es la disponibilidad de tiempo, y además con buenas condiciones de salud, lo que nos hace pensar en la alternativa del voluntariado como muy adecuada para esta etapa del ciclo vital.

Un evidente ejemplo en el que las personas mayores siguen siendo productivas es mediante la participación en la solidaridad organizada, pues llegan a ser el 90 % de los voluntarios de algunas Organizaciones No Gubernamentales. El voluntariado organizado se convierte así en una gran oportunidad para transmitir a la sociedad la imagen activa, solidaria y productiva de muchas personas mayores, una forma adecuada de ir transformando la imagen negativa que aún prevalece en la sociedad, más fundamentada en los estereotipos del pasado que en la realidad actual.

Índice



Jubilación, un momento ideal

La jubilación ha pasado de ser concebida como la etapa propia para el descanso después de un largo período laboral, a entenderse como una oportunidad en la que la actividad no sólo es posible, sino recomendable y, además, es el momento oportuno para abrir nuevas puertas a la realización personal.

Como venimos diciendo, la jubilación es, sin lugar a dudas, el momento ideal para adentrarse en la hermosa aventura de la solidaridad, mediante una entrega, coherente con los principios más profundos que marcan nuestra existencia. Porque además, la jubilación se presenta como una etapa cada vez más larga, con un horizonte cargado de posibilidades para iniciar nuevos caminos, uno de los cuales puede ser la solidaridad.

Desde un punto de vista sociológico, el colectivo de los mayores es un campo especialmente abonado para el surgimiento de acciones de voluntariado. “Hay un gran colectivo de ancianos deseosos de ampliar sus campos de actuación por medio de una mayor participación en actividades culturales y de ocio...” (Rubio Herrera en “El ocio en la población española desde la perspectiva de la Gerontología Social” en “Gerontología Social. Perspectivas teóricas y de intervención”).

Los jubilados son junto con los parados, el colectivo que dispone de más tiempo libre. Sin embargo, a diferencia de los anteriores, la ausencia del interés en la búsqueda de una situación laboral remunerada, sitúa a los mayores en una posición más aséptica a la hora de cristalizar un voluntariado más auténtico en sus motivaciones.

Como veremos en su momento, algunas personas pueden mostrar interés por el voluntariado considerando que



éste puede ser una plataforma importante para acceder a un puesto de trabajo. Esto es lo que, por razones evidentes, está totalmente ajeno a las motivaciones del jubilado que desee ser voluntario. Por eso podemos decir que la jubilación es también un momento ideal para ejercer el voluntariado.

También es importante resaltar que el tiempo del que disponen los jubilados constituye un recurso social infravalorado e infrautilizado, un campo virgen capaz de aportar a la sociedad importantes frutos de solidaridad. Así lo recoge en otro párrafo Rubio Herrera cuando dice que “la sociedad, a través de sus distintas instituciones, y los individuos en particular a través de una adecuada motivación, tienen en sus manos la posible potenciación del tiempo de ocio, para evitar, como de hecho se da, que el anciano después de la jubilación, o las madres una vez que han terminado sus funciones de crianza, etc., se conviertan en seres que sólo subsisten y vegetan en la inactividad” (“El ocio en la población española desde la perspectiva de la Gerontología Social” en “Gerontología Social. Perspectivas teóricas y de intervención”).

Porque el jubilado, no tiene por qué ser un ciudadano que espera pasivamente la solución a sus problemas por parte del Estado. Desde el sentido más profundo de lo que es la participación democrática, los ciudadanos tenemos el derecho, y podemos decir que el deber, de participar activamente en aportar ideas y soluciones que mejoren la vida y la sociedad. Los jubilados cuentan con dos factores que les otorgan una ventaja inigualable a la hora de aportar estas ideas y soluciones, su experiencia acumulada a lo largo de la vida y todo el tiempo del que quieran disponer, y una sociedad que se pierda esa riqueza no sería una sociedad inteligente.

Índice



Ciertamente los jubilados de hoy, no cuentan con un entrenamiento histórico que favorezca su participación. El haber pasado buena parte de su vida en un contexto de dictadura favorece poco las actitudes participativas. Pero en la medida en que nuevas generaciones —con mayor balance de historia democrática— van accediendo a la jubilación, las motivaciones impulsarán esa conciencia individual de ciudadano co-responsable, aportando acciones solidarias de mejora social.

La dinámica de las necesidades humanas

La jubilación es una gran oportunidad para recuperar ilusiones, proyectos y deseos no satisfechos en la infancia, en la juventud o en la adultez. Es un momento ideal para replantearse el proyecto personal preguntándose ahora por el sentido de la vejez misma. Por eso, desde la perspectiva que da el paso de los años, la proximidad de la jubilación es un momento especialmente indicado para integrar el pasado y proyectarse hacia el futuro en la construcción de la propia plenitud personal. Como demuestran diversos estudios un uso adecuado del tiempo ocio de las personas mayores, tiene una influencia superior a otros factores como la salud o los ingresos económicos, en la percepción de satisfacción en la vida (Musitu Ochoa; Monreal Jimeno; 2007). En el mismo sentido apuntan otras investigaciones, al demostrar una importante relación entre la práctica del voluntariado y la satisfacción en la vida (Pérez Cano; 2003).

Según la teoría de Maslow, que explica la dinámica de las necesidades humanas como una especie de escalera en la que no se experimentará una necesidad de orden superior hasta que no se vean cubiertas las que le preceden, podemos

Índice



explicar que, habiendo pasado ya a la historia la realidad del anciano preocupado de los medios básicos para subsistir, dependiente de la familia o de la beneficencia para cubrir las necesidades más básicas, y teniendo cubiertas las necesidades de supervivencia, seguridad, relaciones sociales, y de estima, —como ya hemos reflejado— sólo le quedarían por satisfacer las necesidades de autorrealización.

Pues bien, en base a las consecuencias derivadas de esta teoría, parece razonable esperar que los jubilados de hoy, una vez cubiertas las necesidades de orden inferior, puedan dirigir su motivación hacia ocupaciones que les aporten plenitud y satisfacción netas. Ahora ya, con lo básico asegurado, con el bagaje de la experiencia, sin tener que dar cuenta a nadie más que a sí mismo, sin miedo a expresar lo que se crea justo, y mientras la salud acompañe, es la oportunidad para hacer lo que realmente se desea, sin esperar rentabilidad económica, sencillamente porque a uno le gusta.

El voluntariado es sin duda un buen camino para conseguir esos niveles de éxito subjetivos de los que habla la profesora Rubio y otros. (“Niveles de adaptación con éxito en las personas mayores”, en *Temas de Gerontología II...*) Es, o puede ser, una etapa de libertad total, de creatividad plena, de autorrealización personal. La solidaridad es uno de los caminos para disfrutar de esos niveles de plenitud humana que a todo nacido le gustaría alcanzar, porque está comprobado que todo aquello que hacemos en beneficio de los demás sin esperar nada a cambio, nos aporta una profunda satisfacción que no buscábamos al llegar al voluntariado, pero que surge espontáneamente como recompensa de aquello que se da gratis desde las más nobles y sanas intenciones (Pérez Cano; 2003).

Índice



¿Qué entendemos por “voluntario mayor”?

La palabra “mayor” puede tener al menos dos acepciones a primera vista, la del joven que adquiere la mayoría de edad, por lo tanto la de “persona que es mayor edad”, y la de sujeto con un buen número de años, es decir, “mayor como persona vieja, anciana, de la tercera edad”. Aquí nos referimos al segundo significado aunque llamar viejo o anciano a todo ciudadano que haya finalizado su etapa laboral sea hoy una exageración. Pero aún así no quedan claros los límites y pueden persistir interrogantes como ¿a partir de qué edad se puede pertenecer a ese “voluntariado de mayores”?, o ¿es necesario estar jubilado para pertenecer al mismo?

No existen criterios objetivos para señalar las fronteras, en esto de la edad no hay unanimidad de criterios porque hay más de una opción posible. Al hablar de “Mayores Solidarios” nos referimos a que los voluntarios son preferentemente personas jubiladas, ya sea por razón de su edad o que adquieren el estatus de pensionistas por enfermedad. Generalmente son personas en torno a los 60 años, o profesionalmente no activas de manera estable, por razones de salud o, como es el caso de muchas amas de casa con edades próximas a la edad de jubilación.

Objetivos del voluntariado de mayores

El objetivo general de todo proyecto de voluntariado de mayores consiste principalmente en fomentar la participación activa de estas personas, en actividades de interés general, que repercutan positivamente en la sociedad.

Índice



Algunos de los objetivos específicos propios de este voluntariado son los siguientes:

1. Crear una alternativa organizada para la ocupación del tiempo libre de las personas jubiladas.
2. Organizar un voluntariado de jubilados, como dinamizador de progreso social y de valores positivos.
3. Invitar a los jubilados a participar en la solidaridad organizada.
4. Formar a los voluntarios, tanto en los principios del voluntariado (“ser”) como para su campo de intervención (“hacer”) y en las formas de organización.
5. Brindar un amplio abanico de actividades en las que puedan practicar el voluntariado.
6. Acompañar a cada voluntario en el inicio de su actividad.
7. Coordinar la acción de cada voluntario y la del grupo/s en general, para garantizar la continuidad del proyecto.
8. Difundir los valores de la solidaridad y del voluntariado organizado.
9. Colaborar en red con las organizaciones implicadas en los campos de actuación donde intervienen los voluntarios.
10. Transmitir a la sociedad una imagen positiva y real de las personas mayores, como ciudadanos productivos, también en la solidaridad.

Índice



Índice



Capítulo 2

**“LO QUE HAY QUE SABER
DEL VOLUNTARIADO”**

Índice



Lo que hay que saber del voluntariado

Introducción

En este capítulo bucaremos en lo nuclear de las motivaciones voluntarias. Los contenidos que aquí desarrollamos permitirán conocer en profundidad la esencia del voluntariado y estaremos en condiciones de saber QUÉ ES el voluntariado, por eso las cuestiones de este tema, más que válidas, son imprescindibles para cualquier tipo de voluntariado, también el de mayores. Parte de los problemas del voluntariado actual, hunden sus raíces en las deficiencias formativas y en la falta de conocimientos y de claridad de ideas respecto a los principios básicos del voluntariado, no sólo de los propios voluntarios, también de quienes coordinan o promueven el voluntariado.

La idea de que el voluntariado es todo lo que se hace gratuitamente está muy implantada en la sociedad pero es tan básica como insuficiente y por eso quienes comienzan a dar pasos con ese escaso bagaje, más pronto que tarde, se encuentran con problemas para los que no tienen respuesta. En las páginas siguientes encontraremos la información necesaria al respecto.

Conceptos básicos en voluntariado

Comenzamos por determinar el alcance de ciertos términos que aunque tengan elementos en común con el voluntariado, no se les puede llamar voluntariado, Frecuentemente se

Índice



utilizan en el mismo sentido, y eso ocasiona una confusión que debería ser superada con la información necesaria que nos permita llamar a cada cosa por su nombre.

Por poner un ejemplo sencillo y fácil de entender, digamos que se puede estar haciendo materialmente la misma actividad, como realizar los encargos y compras a personas con dificultades para hacerlo por sí mismas, y, a pesar de que sea aparentemente la misma acción, unas veces será voluntariado pero otras no. El problema es cuando a todo se le llama con el mismo nombre. La clave para distinguir qué es cada una de esas conductas —insistimos, aparentemente casi idénticas— está en conocer las motivaciones por las que se hacen, así como la actitud ante el usuario y ante la acción misma. Analicemos donde están esas diferencias.

Beneficencia

La traducción literal de su raíz latina es “bien hacer” y el significado que le da el diccionario: es “virtud de hacer el bien” y “práctica de obras buenas y especialmente de caridad”. Las actuaciones benéficas han sido una constante en nuestra sociedad casi hasta la llegada de la democracia. El talante benéfico ha sido patrimonio del Estado en sus diversas formas de actuación, llegando a tener reguladas por Ley las actividades de beneficencia. Así lo refleja también un tercer matiz del diccionario: “conjunto de fundaciones benéficas y de los servicios gubernativos referentes a ellas” como los patronatos, diputaciones y otros organismos públicos que se ocuparon orfanatos, asilos, manicomios, e instituciones similares que, si bien realizaron una labor social en su tiempo, son muy diferentes y hasta contrapuestas a los principios inspiradores de los actuales sistemas de atención social y sanitaria.

Índice



Por tanto se puede decir que beneficencia es, para bien o para mal, patrimonio de nuestra historia. Incluso hoy, a pesar de la consolidación democrática en nuestra sociedad, no es raro encontrarse actitudes y conductas que tienen que ver más con el pasado que con la concepción de usuario-ciudadano-persona con derechos, propia de los Servicios Sociales.

Hoy concebimos la palabra “beneficencia” en un sentido peyorativo, porque la forma de actuar según ese concepto práctico de beneficencia, tiene un marcado alcance paternalista, conformista y mantenedor de situaciones de desigualdad. Y eso nunca puede ser voluntariado, pues como dice Tavazza, la diferencia entre una actuación benéfica y otra voluntaria consiste en que la primera no trasciende la situación con la que se encuentra, se queda en la intervención misma, mientras que el voluntariado analiza la situación carencial sobre la que interviene y propone alternativas para su erradicación.

Ejerciendo el voluntariado hoy con esa actitud paternalista se corre un alto riesgo de consolidar situaciones injustas. Si uno se considera superior al otro, difícilmente podrá desarrollar actitudes de empatía y sentimientos de solidaridad, de igual a igual, ni tendrá capacidad para acoger al otro tal cual es, ni tendrá la visión de potenciar en el otro sus propias capacidades y recursos para ser persona autónoma, recorriendo su propio camino, no el que el paternalista le indica como el óptimo.

Con la motivación propia de la beneficencia, el sujeto-agente, se siente superior en bienes, salud, conocimientos, estatus social... experimenta la necesidad de hacer algo por los demás, objeto-paciente, no por la otra persona en sí, sino como campo donde satisfacer su necesidad de sentirse bien. El paternalista llega a necesitar la existencia de los otros, infe-

Índice



riores-“niños”-desgraciados, para llevarles la solución. Pero no la solución que ellos necesitan sino la que el paternalista entiende que es la mejor.

Porque el paternalista que actúa con los criterios de la beneficencia, no piensa en el otro, no se pone en su lugar, actúa para satisfacerse a sí mismo y a veces termina alimentando situaciones de injusticia y consolidando realidades de pobreza. El paternalismo propio de la beneficencia no es el voluntariado.

Apoyo Informal

Para entender esquemáticamente el concepto, basta con fijarse en el significado de las dos palabras que componen el término: “apoyo” e “informal”. El diccionario contiene dos definiciones pertinentes de apoyo, “lo que sirve para sostener” y “protección”. Y por informal entiende lo “que no se ajusta a las circunstancias prevenidas”. Es decir, que en el terreno de la convivencia ciudadana, vendría a ser la protección (se entiende de unos para con otros) no ajustada a (que se sale o que queda fuera de) lo “prevenido”. En nuestro caso, las circunstancias “prevenidas” son los servicios ya previstos (prevenidos) por el Estado o por iniciativa privada o ciudadana organizada. Es decir, contraponemos el término “informal” como lo no previsto ni organizado, frente a “formal”, como lo previsto y organizado.

Con todo ello, y buscando ya un lenguaje más fluido, podríamos decir que entendemos por “apoyo informal” el conjunto de actuaciones de ayuda o auxilio que unos ciudadanos prestan a otros que están en situaciones de cierta necesidad o dependencia, y lo hacen por propia iniciativa, no como fruto o consecuencia de la acción organizada o formalizada de los servicios estructurados con los que cuenta la sociedad.

Índice



El apoyo al que nos referimos puede ser realizado desde personas con una obligación moral e incluso legal como la familia directa, pero también otros familiares retirados, los vecinos, amigos, e incluso personas desconocidas como personas que ejercen una solidaridad por libre, sin estar integradas en ninguna organización. Si bien la inclusión del voluntariado bajo el concepto de apoyo informal es discutible para algunos por considerar que los niveles de organización de determinadas asociaciones voluntarias pueden ser más parecidas a los servicios formales estructurados que al carácter “no prevenido” del apoyo informal.

Uno de los ejemplos más conocidos de apoyo informal (no sujeto a leyes, no prevenido ni organizado ni estructurado) es el que se da entre vecinos cuando las relaciones son aceptables o positivas: nos recogen el niño del colegio si calculamos que llegaremos tarde, nos recogen un certificado si estamos fuera, nos retiran las cartas del buzón mientras estamos de vacaciones, incluso nos visitamos en el hospital o en casa cuando atravesamos una enfermedad y estamos dispuestos a ayudar en circunstancias similares. Eso no puede ser malo. Todo lo contrario, es fantástico que una sociedad cuente con esas redes informales de apoyo. Pero no puede llamarse voluntariado por tres razones.

En primer lugar porque no está garantizada la gratuidad de las acciones, ya que el receptor de los apoyos suele corresponder con ciertos detalles que, en función de su valor, pueden ser desde simbólicos, hasta más o menos compensatorios de las atenciones recibidas. Aunque el móvil inicial de quien practica el apoyo informal seguramente está fundado en actitudes desinteresadas, la práctica habitual es que el receptor de los apoyos no sólo se siente en la obligación de corresponder sino que lo entiende como un deber moral de



agradecer los favores recibidos con detalles de distinta importancia. La posibilidad de recibir cualquier tipo de compensación está totalmente descartada en el voluntariado.

En segundo lugar, el apoyo informal tampoco se puede considerar como voluntariado porque no se ajusta a ningún tipo de proyecto de intervención que pretenda resolver una necesidad o potenciar una cierta transformación social. El apoyo informal funciona entre conocidos, vecinos... siempre y cuando tenga una relación más o menos positiva entre el emisor y el receptor de la ayuda, mientras que en el voluntariado se parte del análisis de una necesidad que se pretende subsanar mediante un proyecto de intervención en el que participan personas que en principio no conocen de nada a los receptores de la ayuda.

En tercer lugar, porque el apoyo informal se realiza con personas conocidas, generalmente vecinos, mientras que el voluntariado parte de una disponibilidad que, traspasando los límites de las personas con las que habitualmente nos relacionamos, está abierto a personas, inicialmente desconocidas por nosotros cuyo contacto facilita la entidad coordinadora de cualquier proyecto.

Ayuda mutua

Este nuevo concepto está marcado por una característica diferenciadora, el de la reciprocidad. Si en los demás conceptos se produce un movimiento unidireccional de un sujeto —emisor— que facilita algo a otro sujeto —receptor—, en la ayuda mutua hay una bidireccionalidad entre los dos. Ambos son a la vez emisores y receptores de ayuda.

La ayuda mutua viene a ser una estrategia, la auto-organización, utilizada por algunos ciudadanos como recurso



para superar sus propios problemas. Suelen ser grupos de personas que están afectadas negativamente por problemas similares, directamente ellos (como asociaciones de viudas...) o vinculados a los que lo padecen (asociaciones de enfermos de Alzheimer...) y que se estructuran, marcándose objetivos para buscar soluciones. Hay organizaciones de ayuda mutua que sólo cuentan con el apoyo mutuo de sus asociados y otras que buscan recursos para contratar profesionales que elaboran y ejecutan proyectos en beneficio del colectivo. Algunas llegan a niveles muy notables de organización, de buen hacer, convirtiéndose en entidades interlocutoras muy acreditadas ante las distintas Administraciones Públicas a la hora de abordar conjuntamente un problema social, como se ha puesto de manifiesto en el gran papel desempeñado por las Asociaciones de Familiares de Alzheimer.

De acuerdo con J.R.Villalbi la ayuda mutua consiste en: "Grupos de personas que padecen un mismo problema o que viven una situación que afecta negativamente su salud o bienestar y que se reúnen de una manera formal periódicamente, marcándose unos determinados objetivos para mejorar su situación".

Las organizaciones de ayuda mutua son un escenario frecuente donde se produce confusión llamando voluntariado a otras actividades que nada tienen que ver con la solidaridad. El prototipo más frecuente de este error es el del profesional recién graduado, sin trabajo, que bien se ofrece a la entidad o que la entidad, carente de medios para contratarle, le ofrece la posibilidad de hacer prácticas. Estos profesionales en paro, no sólo obtienen un beneficio profesional con las prácticas sino que cuando la entidad recibe subvenciones, ellos son los primeros candidatos para ser contratados. Ampliaremos esta casuística más adelante.

Índice



En definitiva, las organizaciones de ayuda mutua no son teóricamente voluntariado porque su motivación es solucionar los problemas propios de la asociación. Ahora bien, tampoco se puede trazar una línea divisoria que deje a un lado el voluntariado y a otro la ayuda mutua porque muchas personas asociadas en estas organizaciones actúan con altas motivaciones de solidaridad que van más allá de la compensación que pueden recibir al solucionar su problema. En todo caso, sólo se podría distinguir entre quienes participan en estas organizaciones sólo por el beneficio que esperan obtener y entre quienes además de eso actúan solidariamente. Pero en ningún momento pretendemos excluir nada ni a nadie sino únicamente proporcionar criterios que ayuden a distinguir con cierta claridad los principios de la solidaridad.

Estas personas realizan grandes esfuerzos y sacrificios, dedicando mucho tiempo a sus asociaciones sin recibir dinero por ello, y son un bien para la sociedad y para el Estado. El beneficio está en la solución a su problema, por lo que quedarían fuera de las definiciones clásicas de voluntariado pero aunque haya personas que solo piensen en el beneficio para el problema personal o familiar que les ha hecho asociarse, también es cierto que muchas continúan colaborando activamente con la asociación una vez solucionada su situación y que otras actúan con una mezcla de motivaciones en las que no deja de estar presente un altruismo incuestionable que no es posible distinguir más que a niveles teóricos y estrictamente conceptuales. Sirva, en todo caso, esta disquisición sólo para que cada cual pueda repasar la naturaleza de sus propias motivaciones.

Voluntariado

No vamos a hacer ahora una definición exhaustiva, porque lo haremos más adelante, pero sí aproximamos matices

Índice



diferenciadores. El voluntariado es básicamente una actitud permanente del sujeto (frente a la circunstancialidad propia del apoyo informal) comprometida en la transformación de la sociedad (frente a la actitud conformista de la beneficencia) de una forma universal (frente a restricciones de la ayuda mutua y del apoyo informal). Además de estos tres puntos de contraste, el voluntariado tiene otras muchas características que veremos a partir de ahora.

El voluntariado moderno

La evolución experimentada en las acciones solidarias va desde las iniciativas individuales, estrechamente ligadas a valores propios de la condición humana, hasta una intervención con mayor amplitud de miras. Desde la concepción del voluntariado moderno, se trata de actuar trascendiendo la inmediatez de las situaciones, analizar las causas de los problemas e indagar las posibles soluciones. Además no se hace a título individual sino organizadamente, de acuerdo a un plan de intervención que utiliza técnicas que complementen la buena voluntad y disponibilidad de los voluntarios. Por lo tanto ya no son actuaciones pasajeras, aisladas, individuales e inmediatas sino intervenciones estables, integradas en un plan de actuación organizado, llevadas a cabo en equipo y que trascienden la fugacidad del momento presente.

Como dice la definición de Cáritas-Tavazza, la actuación del voluntario “no se agota en la intervención sino que tiende a erradicar o modificar las causas de la necesidad y de la marginación social”.

De ahí que la actuación del voluntario tenga una proyección de futuro, porque no se queda en la solución inme-

Índice



diata de los problemas —como sucede con la beneficencia—, sino que, al buscar las causas de los mismos, apunta soluciones, denuncia pacíficamente las injusticias que padecen los grupos o personas desfavorecidas, detecta nuevas necesidades, promueve la solidaridad, articula las iniciativas individuales y grupales hacia intereses colectivos...

Los voluntarios comparten experiencias entre sí y las distintas entidades colaboran en programas de solidaridad conjuntos y difunden la filosofía del voluntariado para el bienestar de los ciudadanos... Con todo ello, estamos en condiciones de marcar ciertas diferencias entre la acción individual y el voluntariado moderno.

Con las actuaciones a título individual es evidente que el sujeto que lo hace por una sana motivación de ayudar a otros, realiza un bien social y esto le supone un crecimiento personal a él mismo. Pero la acción voluntaria organizada, además de lo anterior, produce un dinamismo social aglutinador de energías, en movimientos de concentración (de información, recursos, ideas...) y de expansión (de proyectos, soluciones, alternativas...) que articulan el tejido social con eficiencia, sin duplicidades ni actuaciones en paralelo, en colaboración con otros agentes sociales y con métodos de participación democrática en su dinámica interna: tanto en su forma de organización y autogobierno, como en el estudio de problemas, toma de decisiones, elaboración de proyectos, y en el seguimiento y evaluación de los mismos.

En definitiva, el voluntariado moderno es una punta de lanza, fuente de progreso social, impulsor de valores positivos y agente indiscutible de desarrollo comunitario.

Índice



Acción social y voluntariado

El impulso que hace que el voluntariado se ponga en marcha no está muy lejano de las fuentes de la acción social, entendida ésta como el conjunto de actuaciones de grupos organizados, tendentes a erradicar las situaciones de necesidad y a buscar nuevas alternativas que favorezcan el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos.

La primera idea subyacente en el párrafo anterior es de inquietud o conciencia social, en el sentido de sensibilidad social hacia las situaciones de los conciudadanos. Se parte de la base de que esas situaciones son susceptibles de mejora, bien en el sentido de salir de situaciones empobrecidas, marginadas, injustas, etc. o entendido como un dinamismo de mejora sobre situaciones medianamente aceptables en relación con el nivel medio de calidad de vida del momento. En cualquier caso no son otra cosa que dinamismos de crecimiento social.

En definitiva, el sujeto con sensibilidad por la acción social, voluntario, es una persona inconformista, creativa, convencida de las posibilidades de crecimiento de las personas y de los grupos en armoniosa convivencia social... es decir, personas con altas dosis de utopía que pretenden hacer realidad, en la medida de sus posibilidades, en el mundo y la sociedad que les ha tocado vivir. Gente no satisfecha, pero con una insatisfacción distinta del pesimismo, porque creen profundamente que la sociedad es mejorable.

Toda esta fuente de motivación les impide permanecer pasivos. Más bien, la tensión que generan sus expectativas les impulsa a participar en la erradicación de esos desajustes sociales, como único camino para construir una sociedad más sana. Por tanto, con sus acciones no hacen otra cosa que dar

Índice



vida a su actitud y a la intención, no siempre consciente, de colaborar, aunque sea como un pequeño grano de arena en el desierto, para que su presencia en el mundo contribuya a dejarlo un poco mejor de como lo encontraron.

Por una definición del voluntariado moderno

Años atrás, la primera connotación que para muchas personas sugería la palabra “voluntario”, era la relacionada con el joven que, voluntariamente, decidía irse al servicio militar antes de ser llamado a filas. Evidentemente, esto nada tiene que ver con la acepción que nosotros le damos. Únicamente lo traemos aquí como exponente de la rápida difusión de los movimientos voluntarios en nuestra sociedad, acontecidos en los últimos años.

Este giro ha sido significativo, no sólo porque la actitud de los jóvenes ante el servicio militar haya cambiado de dirección, o por el final de la obligatoriedad del mismo, sino por el importante crecimiento de los movimientos y asociaciones de voluntariado en cuya expansión creemos han tenido mucho que ver los medios de comunicación social en el cumplimiento de su labor informativa, al hilo de determinados eventos de alcance internacional. Sólo citaremos dos de los ejemplos más conocidos.

En primer lugar, la celebración de los Juegos Olímpicos de Barcelona 92 constituyó un primer e importante impulso a ese cambio de idea. La población, todavía desconocedora del término “voluntario” en el sentido que aquí le damos, comenzó a hacerse una idea poco profunda, si se quiere, pero muy cercana al núcleo fundamental de lo que supone el voluntariado. Las imágenes de jóvenes dinámicos, entusiastas, uni-

Índice



formados, organizados con una misión concreta en el desarrollo de los Juegos, contribuyó a formar ese concepto bien encaminado, en un ámbito distinto de lo que había constituido tradicionalmente el prototipo de las actuaciones voluntarias, los servicios socio sanitarios.

Por otra parte, las movilizaciones solidarias con motivo de la campaña para conseguir que los países ricos compartieran el 0,7 de P.I.B. con los países del Sur, aunque en una dimensión muy distinta, por las connotaciones económicas del tema, supuso también un fuerte impulso de sensibilización por la solidaridad.

Si a esto añadimos las razones aportadas más arriba acerca de la sensibilidad social, política, etc. hacia el tema, comprenderemos dos cosas. En primer lugar una vivencia más consciente y cercana del dinamismo de participación ciudadana en el voluntariado. En segundo lugar, cierta confusión de ideas en personas que no han captado el concepto nuclear de gratuidad propio del voluntariado. Por tanto, se hace imprescindible aclarar los términos básicos que den lugar a una definición del concepto de voluntariado.

La definición del diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, aunque menos disparatada que la relacionada con lo militar, sigue prestándose a confusión cuando define al voluntario como “la persona que entre varias obligadas a ejecutar algún trabajo o servicio, se presta a hacerlo por propia voluntad”. La verdad es que no sólo no dice nada, sino que confunde, porque la acción voluntaria no se deriva de ninguna obligación de quien la realiza.

Desde siempre han existido personas que, fuera de los límites de toda relación comercial, han realizado acciones de



socorro, ayuda ocasional, apoyo, etc. con sus semejantes, ya sean familiares, amigos, vecinos u otros, de forma desinteresada. Sin embargo, aunque sean actitudes dignas de todo elogio, no podemos decir todavía que eso sea el voluntariado.

Incluso la conducta de personas que, movidas por sus creencias religiosas y en función de sus imperativos morales, se sienten impulsadas a realizar acciones sociales, no se pueden considerar voluntarias si su intervención sólo pretende resolver problemas inmediatos, sin buscar la solución en las raíces de los mismos.

Existen muchas definiciones de voluntariado. Unas acenúan unos aspectos y otras ponen el énfasis en otros, pero de entre todas las definiciones consultadas traemos aquí la definición de Tavazza que, aunque ya clásica, sigue resultando probablemente la más completa, clara y convincente que dice que “es voluntario todo aquel que, además de sus propios deberes profesionales y de su estatus, dedica parte de su tiempo, de manera continuada, desinteresada y responsable, no en favor de sí mismo o de sus asociados (a diferencia del asociacionismo), sino en favor de los demás o de intereses sociales colectivos, según un proyecto de intervención que no se agota en la intervención misma (a diferencia de la beneficencia), sino que tiende a erradicar o modificar las causas de la necesidad y de la marginación social”. (Tavazza).

Identidad, naturaleza y sentido último del voluntariado

Definiciones aparte, hay mucha gente que se pregunta cual es la esencia del voluntariado, aquello que lo distingue de otras actuaciones, su papel fundamental en la sociedad, lo que da carta de naturaleza, aquello en lo que adquiere su verdadero sentido, independientemente de las circunstancias del mo-

Índice



mento y de las actuaciones que realicen los voluntarios. ¿Es la denuncia de las injusticias, o se trata de llegar a las realidades donde el Estado no puede llegar? ¿Hay que trabajar con los marginados, o también se puede ser voluntario en colectivos normalizados? ¿Qué implicaciones políticas tiene la acción voluntaria? ¿La importancia está en lo que se hace o en los fines que se pretenden conseguir con las actuaciones? ¿Tiene algo que ver el voluntariado con el empleo? No son éstas las únicas preguntas. Por ello nos parece oportuno dedicar unas líneas a esta cuestión nuclear del sentido último del voluntariado.

Aún cuando el Estado tuviera la posibilidad de asegurar la suficiencia en la satisfacción de todas las necesidades materiales que los ciudadanos puedan presentar, en el supuesto de que hubiera superávit de profesionales para afrontar los problemas de las personas, en el hipotético caso de una sociedad con la organización suficiente como para que los recursos llegaran a todos y no hubiera desfavorecidos, el voluntariado seguiría teniendo sentido, porque su núcleo no está en la búsqueda de bienes... sino en la humanización de realidades y entornos donde se encuentren.

El sentido último del voluntariado no es político ni económico, ni religioso, ni siquiera una alternativa a las carencias del Estado. Es posible un voluntariado asistencial y un voluntariado de defensa de los derechos humanos, y de los valores cívicos, y del pacifismo y de la ecología... El auténtico papel del voluntariado consiste en hacer más humana la existencia, más vivible la vida, el voluntario sólo necesita tener conocimientos previos en áreas determinadas en algunos servicios, para los demás, los voluntarios no necesitan ser especialistas en nada, excepto en humanidad. Por eso estará siempre vigente, porque en cualquier lugar y en cualquier momento donde haya personas, la vida será susceptible de ser más humana.

Índice



Principios básicos de todo voluntariado

Los principios en los que se fundamenta el voluntariado se pueden entender en un doble sentido: como fundamento legal y como fundamento motivador. Por lo que se refiere a la legitimidad del movimiento voluntario, está enclavada en dos derechos fundamentales como son el derecho a expresarse libremente cada individuo y el derecho de asociación.

Hablar de los principios filosóficos supone llegar al fondo de la cuestión. Con ellos nos referimos, junto con lo anterior, a los presupuestos más elementales que sustentan toda motivación de una persona voluntaria. Esquemáticamente han quedado trazados en la definición propuesta más arriba, pero a continuación los analizamos con más detenimiento.

Solidaridad

Probablemente la connotación más compartida sobre el voluntario sea ésta: se trata de una persona solidaria, es decir, sensible a los problemas ajenos y dispuesta a dar la mano, pres-tándose para aliviar las cargas y buscar soluciones adecuadas.

Y todo ello, sin protagonismos, superando el riesgo de sentirse redentor. Su papel se ha de entender y vivir como un apoyo para que las personas utilicen los medios que tienen y los que en justicia les corresponden, para llegar a ser ciudadanos con todos los derechos y deberes que ello implica. En este sentido, el voluntario no busca otra satisfacción que la de ver como las personas superan situaciones desfavorecidas o incluso de marginación, como la sociedad se va haciendo cada vez más justa y el mundo se transforma en un mundo más humano y más habitable.

Índice



Gratuidad

Uno de los puntos básicos que permiten discriminar si estamos ante un voluntariado verdadero o ante otras formas de cooperación, es la actuación desinteresada de los voluntarios. En este sentido, ante la imagen de muchos ciudadanos, unos de base, pero otros incluso con cargos de cierta importancia en el mundo de la gestión o en la política, que piensan que eso de dedicar parte de tu tiempo desinteresadamente a los demás es un cuento de hadas, es necesario confirmar la total gratuidad del voluntariado.

Es sorprendente y preocupante encontrar esta opinión equivocada, hasta en personas interesadas en crear grupos de voluntarios como apoyo a servicios estructurados que ya se vienen prestando. En estos casos es especialmente delicado porque creen que la mejor forma de mantener la dedicación del voluntario es con pequeños refuerzos de tipo económico, con regalos, viajes, y otros despropósitos similares.

De hecho, hasta hemos recogido noticias con titulares parecidos al siguiente: “La institución (N) dedica este año (X) miles de euros para la remuneración de los voluntarios”. Disparates de este tipo sólo se pueden explicar desde el desconocimiento total no sólo del voluntariado organizado, sino de las dinámicas más elementales de solidaridad.

El voluntario en ningún momento puede buscar, esperar o desear contraprestación económica alguna por sus servicios. Toda organización que se precie de mantener y transmitir una imagen nítida de lo que es el voluntario, debe descartar cualquier intento de remunerar la acción de sus miembros. Los refuerzos necesarios para el mantenimiento del voluntario se satisfacen sobradamente haciendo que se cumplan sus derechos y deberes.

Índice



Este planteamiento en cambio, es perfectamente compatible con el derecho de voluntarios a recibir el pago de los gastos que genere su servicio, tales como los materiales que requieran para su actividad o en caso de viajes, los desplazamientos, manutención y alojamiento. El voluntario pone su dedicación y su tiempo pero nadie debe esperar que además le cueste dinero.

Por otra parte, es incuestionable que los voluntarios acepten el agradecimiento de los usuarios que, en la medida en que reciban los servicios con mayor calidad y aprecien mayor entrega y valores humanos en el voluntario, van a propiciar un mayor refuerzo a sus conductas. Del mismo modo, la aparición del reconocimiento social de otros colectivos e instituciones, será el fruto justo de todo buen hacer y este reconocimiento se convertirá en otro de los reforzadores legítimos de la conducta voluntaria.

Justicia

En el fondo de la actuación de cualquier auténtico voluntario, late una necesidad sentida de que la sociedad sea cada vez más justa, de que todos los ciudadanos tengan los bienes materiales, culturales, ambientales, etc. necesarios para vivir dignamente.

Por ello, al comprometerse a trabajar por la justicia, el voluntario busca las raíces de los problemas que provocan las situaciones injustas, en lugar de conformarse con una intervención benéfica, paternalista, y de corto alcance, pues está convencido de que no se deben paliar las carencias de los ciudadanos menos favorecidos a título de beneficencia, sino que hay que buscar la forma de que reciban lo que en justicia les corresponde.

Y como contrapunto y complemento a lo anterior, la decidida intención de ser críticos y de luchar contra toda situa-

Índice



ción injusta, especialmente las que puedan padecer los usuarios más relacionados con su labor como voluntario.

Complementariedad

La complejidad de los problemas personales y sociales es cada vez mayor y, por ello, requiere una intervención también compleja, imposible de abarcar por una sola persona. Quiere decir que el voluntario no es autosuficiente. Es más, debe tener claro y perfectamente asumido que su papel y sus acciones no se desarrollan si no es en complemento con las actuaciones de otras personas, en primer lugar, con otros voluntarios, y en segundo lugar, respecto a los profesionales (médicos, trabajadores sociales, animadores socioculturales, políticos, etc.). Sólo manteniendo una relación y una comunicación satisfactoria entre todos, el servicio que ENTRE TODOS se presta al usuario o a la sociedad, podrá alcanzar sus niveles más óptimos de realización.

Denuncia

Esta actitud de crítica, es una característica esencial del voluntariado a la que no debería renunciar si no quiere convertirse en correa de transmisión de estructuras sociales, políticas, económicas... injustas y de convertirse en un movimiento descafeinado y servil respecto a las instituciones y respecto a quienes utilicen el poder en su propio beneficio.

Un riesgo importante del voluntariado es quedarse en la inmediatez de su "buen hacer" ignorando las causas de los desajustes que pretende subsanar. Algunas veces la misión de los voluntarios sería mucho más beneficiosa para la sociedad denunciando situaciones injustas que paliando las consecuencias de las injusticias. O, en todo caso, denunciando, a la

Índice



vez que actúa. En el último apartado de este capítulo, dedicado a la relación entre voluntarios y profesionales, retomaremos de nuevo esta cuestión, e indicaremos como se debe ejercer la crítica desde el voluntariado.

Creatividad

Desde esa actitud de insatisfacción no pesimista, señalada más arriba, el voluntario es por naturaleza una persona con iniciativa. No se limita a aceptar la realidad como es, sino que siempre encuentra algo mejorable. Ante los tiempos de restricciones o escasez de recursos, la creatividad se convierte en uno de los mejores instrumentos de superación. A veces las soluciones a pequeños, incluso grandes problemas, no dependen tanto de la disponibilidad de importantes presupuestos económicos como de la agudeza y el ingenio con que se planteen las alternativas. Creatividad no sólo para crear nuevos servicios sino para mejorar los existentes.

Pertenencia

En ningún momento el voluntario puede “ir por libre”. Sus actuaciones, han de estar integradas en una organización o entidad de referencia que las encauza hacia los objetivos previamente fijados, de ahí que uno de los requisitos que se valoran en la selección sea la capacidad de trabajar en equipo. Al frente del equipo hay un responsable (coordinador), que organiza y coordina el servicio.

Cada voluntario representa a la entidad, y la imagen que de ella tiene la sociedad es, en gran parte, la que dan sus voluntarios. Es importante también que establezcan los cauces de participación en el establecimiento de metas, y en

Índice



los métodos de trabajo y en la evaluación de resultados. Todo ello, en la medida en que el voluntario se sienta realmente partícipe, hace que su sentido de pertenencia al grupo de voluntarios, en primer lugar, y a la entidad o asociación que los aglutina, después, vaya acompañada del apoyo y la referencia necesarios para una actuación correcta y segura.

La pertenencia a su asociación o entidad nunca debe convertirse en una fuerza excluyente o de competitividad con voluntarios de otras entidades. La mutua colaboración en la defensa y promoción de los valores del voluntariado y la coordinación en proyectos con finalidad común, deben ser el eje en torno al cual se mueva el lenguaje normal de entendimiento entre distintas entidades y entre sus voluntarios.

Cualidades o características del voluntario (perfil en positivo)

Ya hemos recogido bastantes matices del voluntariado como movimiento ciudadano y del voluntario como actuación personal. Ahora nos centramos expresamente en las características que debería reunir toda persona con motivaciones solidarias, que quiera convertirse en un voluntario competente. Como veremos en el capítulo siguiente, los campos de actuación del voluntariado son muy variados. La mayoría de las características que desarrollamos a continuación se refieren principalmente a las actuaciones directamente relacionadas con personas físicas, pero no debemos olvidar que las actuaciones de los voluntarios pueden estar dirigidas también a una organización o a una causa o valor social.

Índice



Tiempo

Aunque parezca tan evidente, es la primera condición necesaria para el voluntariado. Si no tiene tiempo, todo puede quedar en una pura declaración de intenciones y buenos deseos. Se entiende que el tiempo en el que el voluntario actúa como tal, es fuera de sus obligaciones laborales y familiares, si las tiene, es decir, en su tiempo libre. Su acción no debería restar tiempo a dichas responsabilidades. Es más, es él quien determina el tiempo que ofrece, y nunca el coordinador, la entidad o el usuario.

Éste es uno de los aspectos que debe observar todo coordinador en el primer contacto con quien manifiesta su interés por hacerse voluntario, pues a veces hay personas con una alta motivación por la solidaridad, con una admirable claridad de ideas respecto a sus funciones, pero que al intentar concretar su intención, resulta materialmente imposible disponer del mínimo de tiempo necesario para cualquier actividad.

No obstante lo anterior, hay determinadas actuaciones, que son más bien excepciones, en las que se podría actuar como voluntario sin disponibilidad temporal. Un ejemplo puede ser la recogida de información relacionada con cualquier proyecto en curso. El voluntario, mientras realiza sus tareas laborales, familiares, etc. está pendiente de posibles problemas cuya solución pueda estar relacionada con la intervención de un profesional o del coordinador, a quienes informará, aunque sea telefónicamente.

Motivación

De entrada se supone que toda persona que solicita integrarse como voluntario en una organización, está motivado



por la solidaridad. No importa que el impulso motivador tenga un carácter filantrópico, político (no partidista, sino en el sentido de compromiso con la sociedad), religioso, humanitario, de necesidad de autorrealización, o de otro tipo, (cf. Zayas Nasátegui, I. Op. Cit. Pág. 396) siempre que se ajuste a los principios filosóficos, expuestos más arriba. Lo realmente importante es que sean razones de peso, las que motivan a dar el paso. Y esta motivación, de uno u otro tipo, siempre está presente en la iniciativa de la persona que quiere hacerse voluntaria.

Libertad

La decisión de ser o dejar de ser voluntario es exclusivamente personal, del individuo que se compromete. Por ello hay que estar atento en la selección —esto es tarea del coordinador— para evitar los casos en que, aún cuando el sujeto manifiesta deseos de ser voluntario, quien realmente tiene más interés es una tercera persona, —padre, madre, cónyuge, hijos— y no precisamente con una correcta motivación, sino como alternativa supletoria para evitar situaciones poco aceptadas, o incluso conflictivas, en el ámbito familiar. Hay que asegurar que el sujeto decida libremente, sabiendo lo que quiere y a lo que se compromete.

Dos breves ejemplos ilustrativos de lo anterior: el adolescente que se ofrece como voluntario impulsado por el convencimiento de los padres de que “mientras esté ahí, con los demás voluntarios, no va a hacer ni aprender nada malo”. Es decir, lo que motiva es evitar que el/la joven pueda integrarse en grupos o lugares peligrosos para él y para el equilibrio familiar y no los valores fundamentales del voluntariado. Otro ejemplo podría ser el de la señora que induce a su marido, recién jubilado, a meterse en el voluntariado para evitar



las distorsiones que puede ocasionar su prolongada presencia en casa tras su jubilación, en un ambiente acomodado a la organización que ella, como ama de casa, había mantenido durante la larga etapa laboral del esposo.

En relación con ambos ejemplos, tampoco se puede descartar que eso que puede parecer una instrumentación del voluntariado para otros fines, pueda convertirse en algo que, aunque accidental, despierte una opción libre del sujeto por la solidaridad.

Aptitudes

Nos referimos a las características personales, físicas y psicológicas del voluntario. Una vez superado un mínimo de capacidad para las relaciones sociales e interpersonales, consideradas normales en la vida diaria, la amplitud en este requisito es muy grande. Sólo cabe decir que el solicitante deberá reunir las aptitudes necesarias para la tarea que vaya a desempeñar. Hay servicios en los que se requiere fuerza física, cierta resistencia... y otros en los que es suficiente con manejar un teléfono desde su propia casa, tener muchas personas conocidas o buena capacidad de escucha. Digamos que cuando la motivación es clara, personas con escasos recursos físicos (discapacidades, enfermedades, etc.) pueden desempeñar tareas de un importante valor social y humano.

Si las aptitudes físicas fueran algo primordial, la organización de un voluntariado de mayores sería un objetivo con bastantes limitaciones, pues es evidente que la vejez no es la etapa de la vida en la que la fuerza física está en todo su apogeo.

Pero si la fuerza física sólo es requerible cuando el servicio así lo exija, tampoco vamos a excluir todo candidato que



no haya conseguido un equilibrio psico-afectivo perfecto en todos los roles de su vida y en todos los escenarios donde éstos se desarrollan. La experiencia confirma que personas que en otros ámbitos (trabajo, familia, pareja, etc.) no llegarían al aprobado en sus relaciones interpersonales, son capaces de mantener una relación positiva como voluntarios en algunos e incluso en todos los servicios que realiza.

Únicamente hacemos hincapié en la necesidad de un equilibrio personal y una estabilidad emocional normal, que posibiliten al voluntario ser un agente facilitador de elementos positivos en la relación interpersonal con los usuarios.

Actitudes

La actitud básica exigible a cualquier voluntario es una **DISPOSICIÓN POSITIVA RESPECTO AL VOLUNTARIADO**, pero también hay aspectos de importancia en la relación con el usuario, que se deben requerir y que, resumidamente, consisten en aceptar y respetar al otro tal y como es, con sus costumbres, cultura, creencias, etc. y que de forma más explícita analizamos a continuación.

La **ACTITUD POSITIVA HACIA EL/LOS USUARIO/OS** es algo normal y esperable. Podemos encontrar candidatos a voluntarios con importantes problemas personales para encargar en las opciones que nuestra entidad puede ofrecerle. Es algo que no debe cuestionar la autenticidad del voluntario, más bien debe sugerir una orientación del coordinador hacia otras entidades que puedan ofrecerle servicios compatibles con sus características. Habría muchos ejemplos al respecto.

Otro factor actitudinal es la **DISCRECIÓN**, junto con la **COMPRENSIÓN** y el **RESPECTO**. En la medida en que el vo-

Índice



luntario se relaciona con el usuario, entra de alguna manera en su vida. Tarde o temprano, puede surgir el momento en el que tanto la conducta como las conversaciones con el usuario, le pongan por delante costumbres, vivencias, sentimientos, etc. que pueden ser muy distintos a las costumbres, formas de pensar, ideología, creencias, etc. del voluntario. En estos casos sería absurdo que éste pretendiera imponer sus puntos de vista aunque estuviera convencido de que sean superiores respecto a los del usuario. Aquí se hace más que nunca necesaria la discreción, la comprensión y el respeto hacia maneras de ser y de vivir distintas a las de uno.

Y justamente relacionado con ello, la RECEPTIVIDAD, el saber escuchar y observar. Hay personas más habladoras que otras, pero una de las actitudes fundamentales de un voluntario en contacto con personas enfermas, mayores, o con problemas de tipo similar es la capacidad de escucha. No se trata tanto de hablar uno, como de saber escuchar. Eso sí, con una escucha activa, centrada toda nuestra atención en lo que el interlocutor nos está transmitiendo, y manifestando, con el refuerzo de la comunicación no verbal, nuestra empatía. Sobre todo es necesario evitar la fácil verborrea llena de recomendaciones y soluciones a la vuelta de cada frase.

No hace falta ser un voluntario de largo recorrido, ni siquiera es necesario ser voluntario, para experimentar esa sensación que produce el que después de haber escuchado durante un largo rato los problemas de una persona en crisis, ésta nos ha manifestado su agradecimiento por el bien que le hemos hecho, cuando nosotros no hemos pronunciado palabra alguna. La cuestión es fácil, no somos especialistas en nada, pero hemos escuchado con atención, con verdadero inte-

Índice



rés, es decir, empatizando, sintonizando, siendo todo oídos ante lo que la persona nos dice y con esta actitud hemos facilitado el desahogo y distensión, al menos temporal, de nuestro interlocutor.

Hemos dicho anteriormente que el voluntario no tiene por que ser especialista en nada, sin embargo matizamos ahora esa afirmación diciendo que si en algo debe ser especialista es en comprensión y en actitudes humanizadoras.

Pero, tanto si tuviera una profesión relacionada con las situaciones en las que interviene como si no, el voluntario debe SABER CONSULTAR, ante las situaciones que desbordan su capacidad. Los puntos de referencia para la consulta son el coordinador, de forma habitual, y el profesional, si cree que la cuestión debe ser abordada por un especialista (abogado, médico, trabajador social, psicólogo, etc.).

Es importante decir aquí que la derivación de una consulta no sólo está en función de la falta de conocimientos en la materia (ya hemos dicho que no son necesarios al voluntario). Si se tratara de un voluntario cuya profesión le permitiera utilizar técnicas de intervención adecuadas, también debería, más que consultar, poner el caso en manos de quien en ese momento actúa como profesional en el lugar. Las razones las abordaremos más adelante cuando hablemos del peligro de intrusismo profesional por parte de los voluntarios.

Guardar confidencialidad respecto al usuario

Sin perder el hilo conductor de los últimos párrafos, es necesario concluir diciendo que las actitudes de respeto, comprensión, etc. que acabamos de ver, culminan en la necesidad

Índice



de guardar secreto respecto a las confidencias recibidas. Se trata de garantizar el derecho a la intimidad y la confidencialidad de la persona de la misma forma como lo haría un profesional relacionado con el caso.

Cuando llega este punto, en los cursos de formación de voluntarios, solemos decir que ese secreto debe ser preservado incluso ante la propia pareja (esposo o esposa) del voluntario/a. La razón es muy sencilla: lo que no se diga nunca llegarán a saberlo otros. Y si el compartirlo con nuestra propia pareja, aunque también fuera voluntario, no va a aportar beneficio alguno al usuario, mejor no compartirlo. Después de lo dicho, estará claro que comunicar, en cambio, una situación delicada al profesional pertinente para mejorarla, no contradice la garantía de la confidencialidad que defendemos.

Continuidad

Al hablar de continuidad subrayamos la importancia del voluntariado en contraste con lo que ya hemos denominado como “buenas acciones individuales” desvinculadas de proyecto alguno, de “motu proprio” y esporádicamente.

Tan voluntario es el que dedica dos horas diarias durante dos años, como el que lo hace una tarde al mes, o el que dedica, de forma intensiva, quince días de vacaciones en una acción determinada. No nos referimos aquí a unos mínimos de tiempos. Al referirnos a la continuidad del voluntariado queremos decir que no se es voluntario por realizar acciones esporádicas, determinadas por factores incontrolables, sino porque la disponibilidad del sujeto es un dato con el que se cuenta de antemano, y es susceptible de adaptarla a la demanda del usuario en un programa de intervención.

Índice



Pseudovoluntariados (perfil en negativo)

Hasta ahora hemos descrito muchas características y aspectos del voluntario, todo en clave positiva. Ahora, lo haremos en forma negativa, sencillamente porque en una situación como la de nuestro país en el que existe menos tradición voluntaria que en otros y en el que, aunque ya superadas las confusiones con el alcance militar del término, todavía hay quien piensa que eso de la solidaridad es algo sospechoso porque en el fondo “alguna compensación tienen que tener para hacer lo que hacen”. Debido a esta confusión, no es de extrañar que sucedan cosas que sin ser malas, mejor dicho, siendo incluso buenas y justas, no sean voluntariado aunque se puedan confundir con él. De ahí que después de haber visto en el apartado anterior todo el perfil en positivo, veamos ahora ese perfil en negativo para que entre ambos podamos dejar más nítida la verdadera realidad del voluntariado.

En primer lugar, el voluntariado no es mano de obra barata

Sería un gran error gratificar económicamente el trabajo de los voluntarios con el fin de evitarse un gasto mucho mayor si se hiciera mediante un profesional contratado. Casos de este tipo se podrían dar en centros de carácter social, a veces por escasez de recursos económicos y otras por el avisado sentido oportunista de sus propietarios o gerentes, quienes aprovechando situaciones transitorias como bajas o vacaciones de personal, pudieran utilizar la experiencia de voluntarios, compensándoles con una razonable gratificación económica, pero sin duda muy inferior a lo que supondría el mantenimiento legal de un puesto de trabajo.

Índice



El voluntario en ningún momento puede suplir el trabajo profesional. Es un complemento en tareas a las que los profesionales no pueden llegar, pero no porque falten profesionales para el trabajo a realizar, sino porque en función de los niveles de desarrollo del país o del entorno, exista un consenso general del sentido común en que haya ciertos servicios no técnicos, sino humanizantes para los que el sistema no se puede permitir el realizarlos de forma remunerada y que son los que realizan los voluntarios.

Pongamos varios ejemplos. La situación socioeconómica de nuestro país en este momento difícilmente podría soportar el que por sistema, un hospital tuviera que pagar a profesionales que se ocuparan de acompañar a la capilla a enfermos que no puedan hacerlo por sí mismos; o que tuvieran una especie de “recaderos” que fueran pasando la prensa, revistas e incluso libros de unos pacientes a otros; o que hubiera unos empleados encargados de organizar fiestas, actividades recreativas, culturales o excursiones, entre los pacientes de larga estancia con patologías específicas que aconsejaran este tipo de acciones.

Y en el ámbito de la gerontología ¿sería lógico hoy plantearse que las visitas que hacen los voluntarios a personas mayores en sus casas, o el acompañamiento a dar un paseo, simplemente para charlar un rato con esas personas, fueran tareas a realizar por personal contratado por los Servicios Sociales?

Es posible, incluso, que tareas realizadas en un momento concreto por los voluntarios, con el paso del tiempo, sean asumidas por los profesionales, de ahí que se afirme que una de las misiones del voluntario consista en descubrir nuevos

Índice



campos de intervención y, con el tiempo, nuevos yacimientos de empleo, detectando nuevas necesidades.

El Servicio de Ayuda a Domicilio, antes de que existiera formalmente gestionado desde los Servicios Sociales Comunitarios, respondía a esta dinámica en la que personas solidarias, sensibles a una nueva necesidad, comenzaron a ocuparse de las mismas, evidentemente con un poder resolutivo meramente testimonial frente a cualquier S.A.D. actual, hasta que el sistema público se hizo cargo. Los auxiliares de ayuda a domicilio comenzaron a hacer profesionalmente lo que antes iniciaron los voluntarios, y éstos pasaron a hacer tareas complementarias a las de los profesionales.

Un ejemplo elocuente de lo que acabamos de decir, lo decía ya en 1988 Montserrat Colomer i Salmons, del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Barcelona, en un Seminario sobre Prestaciones Sociales y Voluntariado en Sevilla: “En el barrio de Sant Andreu-Sagrera, el servicio de ayuda al hogar, se inició con una subvención del Área de Servicios Sociales a una asociación de voluntarios amigos de los ancianos. Actualmente es un servicio municipal pero mantiene una estrecha relación con este grupo”.

Un ejemplo más reciente de cómo el voluntariado puede generar empleo es el del animador sociocultural, cuya tarea hace pocos años era realizada prácticamente por voluntarios y que ya ha despuntado con toda nitidez como profesión, aunque siga contando con la colaboración de los voluntarios.

No es intrusismo profesional

Ser voluntario no implica una intromisión en las actividades de los profesionales. De hecho, aunque los voluntarios

Índice



tengan su profesión, su actividad en la mayoría de los casos no tiene que ver con su quehacer profesional. En este sentido nos podemos encontrar un abogado y un cartero, acompañando a un grupo de niños discapacitados, en una visita cultural, etc. Pero hay veces en las que la profesión del voluntario coincide con las tareas de los profesionales del centro o servicio donde actúa y es cuando el voluntario tendrá que ser más prudente y cuidadoso para no inmiscuirse en la labor de los profesionales.

Un ejemplo de lo que no se debe hacer sería el del voluntario, de profesión sanitaria que interviene, no tanto como voluntario sino como profesional, en una patología del usuario, con resultados positivos, pero al margen de los profesionales responsables de ese paciente. No sólo en intervenciones, también en sus opiniones, los voluntarios que tienen una profesión relacionada con sus servicios deben distinguir muy bien que cuando actúan como voluntarios no deben interferir en las actuaciones profesionales sino que deben dejar vía libre a quienes corresponda la responsabilidad de atender a ese usuario.

Hay dos excepciones en las que no se debe hacer esta distinción, las situaciones de catástrofe y de emergencia social ante las que, por la lógica del sentido común, nadie se pararía a diferenciar si se actúa como voluntario o profesional. Ante las primeras consecuencias de un terremoto o de un accidente grave, etc. no se trata de distraerse en discusiones bizantinas, sino de salvar vidas.

No es prácticas de trabajo

Esta es hoy, sin duda, una de las formas más frecuentes de falso voluntariado. Es una falsa razón muy frecuente en-



tre los aspirantes a voluntarios. Algunos jóvenes estudiantes o con sus estudios recién terminados, pueden mezclar y hasta confundir las motivaciones propias del voluntario con unos imperiosos deseos de realizar prácticas profesionales mientras encuentran trabajo. Incluso este planteamiento puede dar lugar a utilizar el voluntariado como trampolín para acceder a un puesto de trabajo remunerado.

Más aún, la experiencia nos permite afirmar que frecuentemente no es que se confundan las motivaciones solidarias con los deseos de hacer prácticas o de encontrar el trabajo sino que la única motivación para hacerse voluntarios es adquirir experiencia profesional o ver la forma de acceder al empleo. Evidentemente, cuando pasa el tiempo y no hay perspectivas de contrato, el sujeto desaparece, enfadado con la entidad y diciendo que en el voluntariado se aprovechan de la gente sin trabajo. La misma opinión está presente en muchos sectores de la sociedad que piensan que el voluntariado no debería existir porque solo sirve para explotar a los jóvenes... Estas opiniones sólo se entienden desde el desconocimiento de lo que es el voluntariado, desde la idea, tan vaga como insuficiente, que decíamos al principio de que voluntariado es todo lo que se hace sin cobrar dinero y desde la contaminación de esas otras conductas a las que se les llama voluntariado sin serlo.

La misma confusión denotan las entidades que afirman contar con servicios de voluntariado y a quienes realmente cuentan como voluntarios es a estos jóvenes estudiantes o con los estudios recién terminados, cuyas motivaciones aunque muy justificadas, nada tienen que ver con las del voluntario. El caso de las prácticas profesionales es tan frecuente que muchas organizaciones de ayuda mutua e incluso entidades de voluntariado con un prestigio más que consolidado hacen

Índice



uso de estas personas que, ciertamente aportan algo positivo a las entidades en las que actúan, pero que en ningún momento se pueden llamar voluntarios, sencillamente porque su motivación no es la solidaridad, sino el realizar un entrenamiento profesional. Por su parte, las entidades que acogen a las personas para hacer prácticas actuarían correctamente si llamaran sencillamente por su nombre a cada cosa: al que está por una motivación solidaria, voluntario, y al que está por adquirir experiencia, alumno en prácticas.

Quede claro por tanto, que no estamos en contra de las prácticas profesionales sino a favor de que a cada cosa se le llame por su nombre.

Ya dijimos al principio que este botón de muestra de lo que “no es un voluntario”, no es precisamente un riesgo entre los voluntarios mayores. Sin embargo sucede con bastante frecuencia que algo tan normal como el que se puedan hacer estas prácticas de graduados e incluso de estudiantes, de forma legal, ocasiona una confusión de ideas que en nada beneficia al voluntariado. Una confusión que afecta indirectamente a los voluntarios mayores por las preguntas que reciben de vecinos y amigos sobre estas conductas que a todo el mundo sorprenden y ante las que los voluntarios necesitan conocer los argumentos para dar explicaciones claras y convincentes.

No es la prestación social sustitutoria de los objetores de conciencia al servicio militar

Aunque ya hace años que no hay objetores de conciencia no dejamos de aclarar la confusión experimentada mientras duró la prestación social sustitutoria de los objetores de conciencia. La cuestión subyacente en esta confusión —como

Índice



en la anterior— consiste en pensar que voluntariado es todo aquello que se hace sin cobrar. Muchas personas también confundieron la actuación de los objetores de conciencia con la de los voluntarios. Está claro que la motivación del objetor no tiene por qué coincidir con la del voluntario, lo normal es que sea distinta. Además la experiencia personal en la relación con los objetores es que a muchos no les gustaba que se les confundiera con los voluntarios.

No es búsqueda de estatus social o poder

Aunque poco frecuente, puede suceder que algunas personas se acerquen al voluntariado o permanezcan en él por la posibilidad de reconocimiento social e incluso de poder, dentro de la propia organización (sobre todo en organizaciones voluntarias con cierta solera por sus servicios y por su historia o por su amplia implantación). Personas, incluso, que en otros escenarios de la vida pasan totalmente desapercibidas, no han satisfecho necesidades de reconocimiento, pueden estar más pendientes de los pequeños privilegios del puesto que ocupa en la junta directiva, en una comisión o, sencillamente por lo que “viste” circular con un distintivo que lo ve todo el mundo en una gran concentración. Evidentemente, esa motivación nada tiene que ver con el voluntariado.

No es el asociacionismo, en general, en sus múltiples formas de expresión

Hay quien considera que los miembros de las juntas directivas de las asociaciones de mayores, por ejemplo, son voluntarios. Y no lo son, sencillamente porque la motivación para estar en la junta directiva, por muy sana y democrática que sea, no suele ser solidaria. Es sencillamente el ejercicio de

Índice



un derecho democrático, totalmente legítimo, de los ciudadanos que se organizan en la sociedad civil de múltiples formas, pero se trata de una actividad más cercana a los dinámismos propios de la política que al voluntariado.

Por otra parte, para estar en la junta directiva hay que superar la prueba de los votos de los socios, la elección democrática que les puede poner y quitar, mientras que las personas voluntarias no tienen que presentarse a ninguna elección. En todo caso, cuando se trata de las asociaciones a las que llamamos “de” voluntarios —en el capítulo 4—, los candidatos a los órganos de gobierno de la entidad ya son voluntarios antes de ejercer ese derecho democrático. Están en la asociación —previamente— por una motivación solidaria, cosa que no sucede en las asociaciones de mayores.

Pero abundando más en el ejemplo, de las asociaciones de mayores, sabemos perfectamente que no sólo no abundan las motivaciones solidarias sino que con bastante frecuencia las motivaciones de los directivos están más cercanas a la búsqueda del poder, del protagonismo o en las ventajas que les pueden otorgar las pequeñas parcelas de poder, más que en las motivaciones de la solidaridad organizada.

No es sentirse superior al usuario

Algo radicalmente contrario a la filosofía propia del voluntariado son las actitudes de superioridad. Aunque parezca extraño son más frecuentes de lo que creemos porque las diferencias entre la actitud solidaria del compartir (tu tiempo, tus valores, tu dedicación, tu esfuerzo) y las posiciones paternalistas, (de sentirse un tanto superior a las personas con quienes se comparte todo eso), aunque conceptualmente sean grandes, en la práctica se convierten en pequeños matices, en la actitud con



la que se hace. Por tanto, aún cuando tengamos las ideas claras en la teoría, es necesario ejercer de vez en cuando la autocritica que nos mantenga en la línea de la auténtica solidaridad. Sobre todo porque es una actitud que, sin mala intención, puede resultar muy frecuente, especialmente entre voluntarios mayores. Actitud muy entendible si tenemos en cuenta que la mayor parte de su vida ha estado relacionada con las acciones de beneficencia más que con los nuevos planteamientos de los servicios como derecho de los ciudadanos.

El voluntario es una persona convencida de que todos estamos igualados por el nacimiento y por la muerte y lo que hay entre una y otra experiencia vital es un ligero paréntesis de tiempo que muchos ocupan distraídos en luchar por el prestigio, el poder o el dinero, para avanzar más que los otros, aunque tenga que ser a costa de los que están a su lado. Pero el voluntario prefiere aprovechar viviendo los valores que hacen a la persona más persona y uno de ellos es el sentir que todos somos iguales, al margen de los estudios, del estatus social, de la posición económica, de las creencias religiosas o las ideas políticas de cada uno, y eso lo lleva a la práctica con las personas o entidades usuarias de su servicio en una relación de igualdad.

Derechos del voluntario

Las personas que acceden por primera vez al voluntariado se suelen sentir sorprendidas cuando se les habla de sus derechos porque generalmente sólo piensan en ayudar, en hacer algo por los demás, por la sociedad, por defender valores humanos... de ahí su sorpresa cuando se les explica los derechos que deben conocer y que comentamos a continuación.

Índice



Ser acreditado como tal, ante los usuarios y ante la sociedad, en general

Las razones que justifican la acreditación, ya sea por un certificado, mediante un carné, o por otro procedimiento similar, las exponemos en el capítulo 5 cuando hablamos de modelos para la identificación de los voluntarios.

Ser informado de lo relacionado con su acción

El voluntario no es una herramienta de trabajo, es una persona que, aunque cuente con una alta motivación, necesita ciertos apoyos para ejercer mejor su función. Gracias a una buena información general sobre la entidad y sobre el contexto del servicio, así como de los pormenores del mismo, podrá hacerlo con mayor eficiencia y calidad.

La información que se da a los voluntarios mayores antes de iniciar el servicio y durante el desarrollo del mismo, es crucial para que se produzca un ajuste entre su actuación y las necesidades sobre las que interviene. Sólo con esta información, realizada por quien coordina el servicio, estaremos en condiciones de asegurar la utilidad del voluntariado. Si el voluntario actúa sin información más que ayudar, entorpecerá.

Recibir la formación pertinente

La formación es otro apoyo básico que complementa la motivación del voluntario. Es responsabilidad de las organizaciones la formación de los voluntarios, la cual está recogida en el artículo 8 de la Ley Estatal del Voluntariado, así como en las Leyes Autonómicas. Es además un derecho fundamental asumido todavía por pocas organizaciones. Se sue-

Índice



le dar formación específica, según el campo de actuación y las actividades propias de la entidad promotora, pero es muy insuficiente la formación general que profundice en los planteamientos básicos y universales del voluntariado, al margen de sus múltiples concretizaciones posibles.

La formación de todo voluntario debe tener dos áreas bien diferenciadas: una sobre el “ser” (lo común a todos los voluntarios, aquello en lo que consiste el voluntariado y que hace tener las ideas muy claras respecto al núcleo fundamental de la solidaridad organizada, independientemente de la actividad que se realice) y otra sobre el “hacer” (sobre los contenidos y actuaciones propias de cada voluntariado en función de su campo de intervención).

La formación dirigida a las personas voluntarias, aunque creciente, es todavía insuficiente y deficientemente programada. En primer lugar, porque aún son pocas las organizaciones que dan formación a sus voluntarios y, en segundo lugar, está mal distribuida por dos razones: porque los contenidos formativos casi siempre están relacionados con el “hacer” y muy pocas veces con el “ser”. Existen numerosos cursos sobre temas como “elaboración de programas”, “mayores”, “cooperación social” y un largo etcétera; y están también mal distribuidos porque buena parte de los beneficiarios de esa formación son estudiantes o recién titulados que están buscando su lugar profesional. En contraste, son numerosísimos los voluntarios —muchos de ellos con años de experiencia acumulada— que nunca han tenido oportunidad de recibir formación alguna.

Asistimos pues a una paradoja de la que conviene al menos tomar conciencia: la todavía deficiente formación puede estar contribuyendo más a enriquecer el currículum profe-

Índice



sional que a hacer realidad el derecho a una formación adecuada respecto al “ser” y al “hacer” de los voluntarios reales.

Conocer los planes de actuación en los que va a estar implicado

Si defendemos que la acción voluntaria no debe ir por libre sino en equipo, como grupo y de acuerdo a proyectos de intervención, este derecho resulta lógico porque sólo en la medida en que el voluntario conozca los objetivos y las estrategias de los proyectos de los que forme parte, su dedicación puede resultar mucho más útil.

Manifestar, por los cauces establecidos, sus opiniones y participar en la toma de decisiones relacionadas con el servicio que se le haya encomendado

Es decir, también una participación activa. Se trata de que, además de recibir información, formación, orientación, etc. sea un elemento activo que, en la medida de su experiencia, de su relación con la entidad y en los proyectos en los que participa, pueda expresarse, sugiriendo ideas y aportando sus puntos de vista en la realización de programas así como en su ejecución y evaluación, lo cual redundará en la optimización de los servicios.

La información sobre los proyectos que se llevan a cabo es mejor ofrecerla en las reuniones que habitualmente se han de tener con los voluntarios. No sólo porque se ahorran energías (no es lo mismo explicar una vez para un grupo que de uno en uno) sino porque, escuchando el mensaje en grupo, los voluntarios participan también en la articulación de los planes, se enriquecen las ideas, las estrategias y los métodos de actuación y se incrementa el sentimiento de pertenencia al grupo.

Índice



Ser respetado en su disponibilidad de tiempo

Cada voluntario establece su tiempo de dedicación en función de su motivación y del tiempo del que disponga. La misión del coordinador consiste en procurar acoplar las demandas de los servicios al tiempo ofertado por los voluntarios. En esta experiencia del Voluntariado de Mayores, lo más frecuente es que la oferta del voluntario sea un tanto abierta, y se suele mover entre las siguientes dualidades: una a tres horas por día de servicio, uno o varios días a la semana, días laborables o fines de semana, mañanas o tardes. En otras experiencias, las combinaciones pueden ser muy diferentes.

Que las acciones a realizar no interfieran con sus obligaciones profesionales o familiares, salvo casos de catástrofe o emergencia

Las entidades, y en concreto los coordinadores de servicios de voluntariado deben tener siempre muy clara esta limitación, que realmente es un derecho. El excesivo celo o una motivación incontrolada por el logro de objetivos, por muy loables que sean, nunca podrán justificar que se espere de los voluntarios una entrega más allá de sus posibilidades. Incluso cuando se producen cambios en las obligaciones laborales, en su trabajo —por ejemplo un cambio de turno— o en las familiares —una enfermedad, visita, viaje, etc.— el voluntario tiene derecho a que se reorganice su tiempo de dedicación, la actividad, el horario... e incluso al aplazamiento temporal del servicio que venga prestando.

En el Voluntariado de Mayores hemos vivido con frecuencia este caso cuando los hijos de los voluntarios vienen de vacaciones después de varios meses sin verse o cuando los voluntarios mayores se hacen cargo de los nietos en la temporada de aceituna u otras campañas agrícolas. En tales casos, o

Índice



se cambia la hora del servicio o, el voluntario deja de hacerlo temporalmente.

Descansar temporalmente de su acción

No hacen falta razones como las anteriores que justifiquen un cambio o la interrupción temporal. Cuando se lleva cierto tiempo es normal que algunos voluntarios sientan la necesidad de disfrutar de un paréntesis con el simple fin de distanciarse y tomarse un respiro para volver con aires nuevos. También aquí ha sucedido con frecuencia que los voluntarios mayores se hayan apuntado a un viaje de un par de semanas a una zona turística. Con un buen funcionamiento de la coordinación y respetando este derecho, se busca otro voluntario para que realice el servicio o, si no tiene consecuencias negativas para el usuario, se suprime temporalmente.

Recibir compensación por los gastos derivados del servicio, así como los materiales necesarios para el mismo

El voluntario aporta su tiempo y su esfuerzo pero las tareas que realice no deben implicar gastos económicos ni materiales. Los posibles desplazamientos al lugar del usuario, billetes de acompañamientos en viajes o similares, materiales para actividades como meriendas o fiestas organizadas con los usuarios, etc; nunca deben recaer sobre los voluntarios, en todo caso, si éstos adelantarán algún pago, deben ser compensados cuanto antes.

No correr riesgos para su salud en el ejercicio de su labor y estar protegido de posibles factores de peligrosidad

Determinados servicios considerados normales dentro de cualquier organización pueden estar acompañados de

Índice



ciertos riesgos por encima de los cuales la entidad debe garantizar la seguridad de los voluntarios. El entusiasmo y la creatividad de algunos, da lugar a propuestas peligrosas en un contexto concreto. Un ejemplo de nuestra experiencia es la solicitud de varios voluntarios mayores para prestar servicio en la cárcel. La edad de los solicitantes junto con su estado de salud fueron razones que desaconsejaron el intento.

Negarse a realizar un servicio si cree que conlleva riesgos no aceptables para un voluntario o si cree que no es trabajo propio del mismo

La primera parte viene a ser un derecho complementario del anterior. La segunda tendría que ver, entre otras cosas, con lo que ya hemos analizado de la suplencia de profesionales o la mano de obra barata, es decir, posibles abusos que se puedan hacer pretendiendo convertir en voluntariado algo que no es. Se trata, en definitiva, del derecho a “decir no” ante propuestas ajenas a la finalidad del voluntariado. Ya referimos en el capítulo 4 la experiencia de algunos voluntarios a los que se les sugirió realizar actividad propia de profesionales en un centro para personas mayores.

Ser respetado en su libertad, intimidad, dignidad y creencias

El mínimo común denominador del voluntariado es la motivación por la solidaridad junto con los principios, derechos y deberes que aquí estamos desarrollando. A partir de ahí, la diversidad puede convertirse en un hermoso panorama multicolor donde cada uno mantenga puntos de vista muy diferentes sin que ello afecte al nexo común y específico del voluntariado, porque el respeto por esas diferencias es

Índice



también un derecho de cada uno, que a la vez se convierte en deber para con los demás.

Resulta realmente enriquecedor participar en una convivencia entre voluntarios con notables diferencias ideológicas, culturales, formativas, de estatus social, etc. marcadas por unas relaciones de cordialidad muy positivas. No nos cansamos de decir que aquí, en el voluntariado, el tema de conversación es la solidaridad, no otras cuestiones que convertirían a la entidad en lugar para actividades propias de otros escenarios.

Con todo lo anterior nos referimos a entidades aconfesionales. Los voluntarios pertenecientes a entidades de voluntariado confesionales, se supone que han accedido a ese tipo de voluntariado por su sintonía con las creencias e ideología de la entidad, lo que a todas luces justifica no sólo las conversaciones en las que esté presente el tema religioso sino incluso la realización de actos y celebraciones mediante los que expresen su fe y sentimientos religiosos.

Elegir y ser elegido para desempeñar puestos de responsabilidad en la asociación o entidad a la que pertenece

Por pequeño que sea un grupo de voluntarios, tendrá muchas más posibilidades de crecimiento, y ventajas en general, si está mínimamente organizado. Esto implica la participación democrática de sus miembros de acuerdo a unas reglas, normalmente concretadas en forma de estatutos. Este derecho a ser elegido para el desempeño de puestos de responsabilidad será posible en las entidades que llamamos en el capítulo 4 “de” voluntariado, es decir las que se organizan por sí mismas sin depender de una entidad superior. Cuando se trata de entidades superiores que tienen grupos de voluntarios, lo que lla-

Índice



mamos en el capítulo 4 entidades “con” voluntarios, éstos podrán participar en ciertos puestos de responsabilidad en la medida que lo determine un reglamento de régimen interno, si lo tienen, pero nunca para los puestos de gobierno de la entidad porque no se trata de una organización autónoma sino dependiente de la entidad a la que pertenece.

Estar asegurado “contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados del ejercicio de la actividad voluntaria...”

Así consta en la Ley Estatal. Más que para una asistencia sanitaria inmediata, que estaría asegurada en función de los derechos de todo ciudadano, se pretenden atender las consecuencias como incapacidades, derechos a pensiones, etc. de posibles siniestros. Otro aspecto, no mencionado en la Ley Estatal, es la responsabilidad civil derivada de sus actuaciones. Aunque poco frecuentes, se pueden presentar más incidencias de este tipo que las relacionadas con los riesgos anteriores: el caso del voluntario que sin querer puede ocasionar una daño a terceros, por ejemplo una persona que se cae mientras se le acompaña al médico; un posible accidente transportando en un vehículo a un usuario; una posible reclamación de familiares del usuario...

Ser reconocido social y moralmente por su labor, incluso con certificados o diplomas, cuando la situación lo requiera

Está claro que este reconocimiento en nada cuestiona la actitud desinteresada propia del voluntario. Sencillamente se trata de reconocer lo que está bien hecho.

Respecto al uso de documentos acreditativos de la condición de voluntario o del tiempo de dedicación existen varias posturas. Por un lado, quienes piensan que sería correcto

Índice



utilizar dichos certificados sólo como tarjeta o carta de presentación ante posibles cambios de domicilio, para incorporarse a otros grupos de voluntarios incardinados en el nuevo lugar de residencia. Por otro lado, están quienes piensan que también sería correcto utilizarlos como mérito para acceder a un puesto de trabajo cuando se trate de voluntarios en edad laboral.

La segunda postura podría parecer un tanto contraria al desinterés defendido, pero también es cierto que aunque no se busque experiencia, el hecho de ser voluntario la proporciona. Y eso, al menos en trabajos parecidos o relacionados con los servicios prestados, se lleva consigo y sería por tanto injusto ocultarlos respecto de sí mismo. En todo caso, este segundo debate resulta totalmente ajeno al Voluntariado de Mayores. Su realidad de jubilados les hace indiferentes ante esta forma de ver el asunto de los certificados.

Finalizar su actuación como voluntario, cuando lo estime oportuno, sin necesidad de dar explicaciones de su decisión, solamente comunicarlo a la entidad

Por más que la Ley Estatal señale en el artículo 9 que el compromiso con el voluntario debe recoger entre otros puntos la duración del mismo “y las causas y formas de desvinculación por ambas partes”, entendemos que ese compromiso no debe recortar la libertad del voluntario para dejar de serlo cuando tenga razones para ello. Si nadie de la organización le empuja a entrar, nada debería significar una traba para salir. Lo más oportuno es garantizar esa libertad, recogiendo en el Compromiso, como hacemos en el capítulo 5, que el voluntario puede dejar de serlo cuando lo estime oportuno, sin que tenga que dar explicaciones. Al fin y al cabo esa

Índice



redacción también es una “causa y forma de desvinculación por ambas partes”, ajustada al requisito legal.

En la práctica real del Voluntariado de Mayores el mayor porcentaje de abandonos se produce por razones de salud, algo por otra parte bastante explicable en la medida en que van alcanzando edades más avanzadas.

Deberes del voluntario

Conocer y cumplir las normas y principios de la institución o asociación a la que pertenece y acatar los acuerdos tomados

Los voluntarios tienen el deber de conocer su entidad, sus reglas de funcionamiento y ser coherentes en su conducta con las decisiones que se toman en grupo o por las personas con capacidad para ello.

Desempeñar las tareas acordadas con el coordinador, de acuerdo a los planes establecidos, sin invadir terrenos o campos de acción ajenos

El procedimiento normal para la puesta en marcha de un servicio es: propuesta del coordinador al voluntario, valoración por parte de éste, aclaraciones, explicaciones, diálogo y aceptación o rechazo. Quiere decir que el voluntario debe tener la última palabra. Pero, una vez aceptada una tarea, lo propio es que la realice tal y como haya sido acordada con el coordinador, teniendo en cuenta que su actuación no debe interferir de forma negativa con otros voluntarios, profesionales u otras personas con las que entre en contacto.

Casi todos los voluntarios mayores ajustan sus actuaciones a lo acordado aunque algunos sorprenden por hacer

Índice



más de lo que se había acordado previamente, unas veces con el mismo usuario (dedicarle más tiempo) o atender a otros que “de camino” hayan surgido. Por ejemplo, dedicar más tiempo del previsto a una actividad de tipo cultural, tener prevista una colaboración de tres horas semanales con una entidad de cooperación al desarrollo y en realidad dedicar el doble, realizar un servicio de acompañamiento a pasear a algún mayor y, “de paso” realizar otras tareas con un vecino en circunstancias similares. Lo correcto en todos estos casos es que el voluntario informe al coordinador, aunque se hagan de buena fe y no tengan mayor trascendencia. Actuando por libre no es de extrañar que se estropeen más que se arreglen situaciones.

Comunicar al coordinador las variaciones que se produzcan en el servicio

Cuando se pone en marcha un nuevo servicio hay que prever que con el tiempo se producirán cambios, lo que dará lugar a reajustes en el planteamiento inicial de la intervención. Dado que el voluntario es la persona más cercana a esos cambios tiene el deber de compartirlos con su coordinador para que, juntos y contando con quien fuera necesario (el propio usuario, familia, profesionales, asesores, etc.) se introduzcan los cambios pertinentes. Es sorprendente constatar como la mayoría de los voluntarios mayores se toman en serio ese deber comunicando las incidencias que observan (cambios en la salud del usuario o en el centro donde actúan, situaciones en las que entienden que no es procedente la intervención del voluntario, etc.) Esta comunicación con el coordinador va en relación directa con la forma como el coordinador ejerce su tarea.

Índice



Comunicar al coordinador, la imposibilidad de realizar su tarea, con la antelación necesaria para que éste pueda buscar un suplente si fuese necesario

Hay servicios cuya supresión puntual no traen consigo consecuencias negativas para el usuario, —un rato de charla—, pero hay otros que sí. Por ejemplo, acompañar a una paciente tras una sesión de diálisis. Por lo general, todo voluntario que —por el motivo que sea— no pueda realizar un servicio, debe comunicarlo a su coordinador, pero es imprescindible que lo haga en casos como el de la diálisis. Cuando se trata de servicios muy consolidados y de voluntarios con cierta experiencia y buenos niveles de comunicación, ellos mismos pueden ponerse de acuerdo para suplirse entre sí, pero ello exige una atención permanente para evitar que posibles interferencias en la comunicación puedan ocasionar fallos que repercutan negativamente en el usuario. En todo caso, es conveniente que tales prácticas, sean acordadas previamente con el coordinador.

Ser responsable, disciplinado y diligente en su actuación

Parece una consecuencia lógica y algo que no habría que recordar para quienes voluntariamente deciden implicarse en este asunto. De todas formas no está mal que quede constancia de este nuevo deber, para quienes por primera vez se acercan al tema, sin tener muy claras las implicaciones del mismo.

Guardar secreto acerca de los temas confidenciales compartidos, en función de su servicio

Nos remitimos a lo reflejado en este mismo capítulo al hablar de las características de los voluntarios.

Índice



Respetar al usuario en su libertad, dignidad, intimidad, creencias y en su forma de ser

La actuación del voluntario, sobre todo en las acciones de tipo psicosocial, es más receptiva que activa, más facilitadora que intervencionista. Es él quien debe adaptarse a las peculiaridades del usuario más que al revés. Por lo tanto quedan fuera posibles actitudes impositivas, el pretender cambiar la conducta ajena. El mismo derecho del voluntario a ser respetado en los aspectos enunciados, se convierte en deber hacia el usuario.

Pretender sólo un servicio altruista, desinteresado y solidario, sin buscar otro tipo de contraprestación

Ésta es otra de esas cuestiones que parece indiscutible, hablando de lo que estamos hablando. En esta experiencia de Voluntariado de Mayores ha resultado sorprendente el contraste entre las actitudes desinteresadas y solidarias de los voluntarios respecto a otros pensionistas que, habiendo escuchado la invitación a participar en este voluntariado, libremente decidieron no hacerlo. Los voluntarios manifiestan que hay muchos pensionistas que no se creen eso de que los voluntarios hagan lo que hacen sin recibir nada a cambio.

Participar en los programas de formación de la entidad

La formación no sólo es un derecho, se convierte en un deber en la medida en que la propia responsabilidad de hacer las cosas bien, exige los conocimientos básicos y la puesta al día permanente en los temas más directamente relacionados con su servicio. La entidad tiene el deber de facilitar esos medios, y el voluntario el deber de aprovecharlos.

Índice



No obstante lo anterior, hemos encontrado un alto porcentaje de voluntarios que no han podido participar en los cursos de formación debido a otras obligaciones como atender a un familiar enfermo. Esta situación se da mucho en las mujeres, lo cual llama la atención por otro detalle: que el asunto de la disponibilidad de tiempo para ejercer el voluntariado es algo relativo porque vemos a estas personas que, a pesar de esas obligaciones, encuentran unas horas a la semana para la solidaridad.

Favorecer una actuación voluntaria en equipo

Una de las claves del voluntariado moderno es “no ir por libre”. Es decir, se debe actuar en equipo. Esto significa, desde el respetar los acuerdos sobre los objetivos, procedimientos, áreas de actuación, etc. pasando por la capacidad de compartir tareas iguales, similares o diferentes con otros, para alcanzar metas comunes, hasta mantener un fuerte sentido de pertenencia al resto del grupo aunque cada uno actúe en lugares distintos. El principal constructor del equipo en todo voluntariado, también en el de mayores, no es otro que el coordinador.

No utilizar la entidad en beneficio propio o en beneficio ajeno a la misma entidad

Ya dijimos al principio que el voluntario parece estar de moda. Pues bien, podría resultar cuando menos tentador el echar mano de la entidad, sobre todo si goza de prestigio y solera acreditados, para obtener ciertos privilegios, favores o resultados para sí mismo o para otras personas, (familiares, amigos...) relacionadas con el voluntario. Algunas de las formas más frecuentes de esta dimensión utilitarista consisten



en pretender un trabajo allí donde se ejerce el voluntariado. Ya hemos dicho que esta es una tentación muy ajena al Voluntariado de Mayores. Tampoco se han producido insinuaciones similares de los voluntarios buscando el beneficio para sus hijos o nietos.

No desacreditar con su conducta a la entidad

Mientras se actúa como voluntario hay que tener en cuenta que las personas que observan su conducta no solo ven a la persona en sí. Ven también a la entidad a quien representa. Si un voluntario es admirado por su labor, no sólo se hablará bien de él. También lo harán de la asociación a la que pertenece. Del mismo modo si sus conductas no son edificantes es posible incluso que antes de emitir una opinión negativa contra él, el observador diga expresiones como ésta, que es real: “¡Fíjate a lo que se dedican los voluntarios de....!”.

Entregar a la entidad cualquier regalo o dinero que reciba, tanto de los usuarios como de sus familiares o personas relacionadas con el servicio

Hemos dicho más arriba que no debe pretender ningún tipo de contraprestación, económica o en regalos. Pues bien, a algunos usuarios, en función del agradecimiento por la atención recibida les gusta tener algún detalle con el voluntario. Lo más habitual son detalles como unos pañuelos, una colonia, o el equivalente en dinero. De entrada, la actitud del voluntario debe ser la de rehusar amablemente el gesto, aprovechando de paso para explicar el componente altruista de su motivación.

Con todo, algunas veces surgen casos en los que parece claro que rechazar el pequeño detalle, por muchas explicacio-

Índice



nes que se den, puede resultar más negativo, por las repercusiones que tendría en el donante, que aceptarlo. Sobre todo cuando se trata de usuarios ya ancianos para los que ese detalle, mucho más que una expresión de agradecimiento, significa la expresión de un sentimiento afectuoso que no pueden demostrar a sus familiares, porque no los tienen. En tal caso, lo más conveniente es actuar como dicten las circunstancias, teniendo en cuenta los puntos siguientes: que estos casos deberían ser excepciones; que el valor material del obsequio nunca debe sobrepasar el equivalente de una atención simbólica; y que, a pesar de que sean excepciones y pocas, algunos usuarios que a pesar de las explicaciones, no comprendan muy bien esto del voluntariado o que tengan algunas alteraciones cognitivas, pueden terminar considerando la atención como una forma de “pagar” o, lo que es peor, de “comprar” los servicios del voluntario.

Comunicar su baja, con la suficiente antelación, cuando así lo estime oportuno

Aunque unos párrafos atrás hemos afirmado que el voluntario tiene derecho a no dar razones de su abandono, tiene en cambio el deber de comunicar su intención de dejar de serlo. Y teniendo en cuenta que su decisión repentina puede afectar negativamente a terceros (usuarios), debe hacerlo con el tiempo necesario para que el servicio no acuse su baja.

Voluntarios y profesionales

Aunque queden dudas por resolver y cosas por clarificar, no es menos cierto que poco a poco se van perfilando los roles de complementariedad entre voluntarios y profesiona-

Índice



les, más allá de la estéril competencia de recelos mutuos o del absurdo debate de superioridades. Ambos, profesionales y voluntarios, son necesarios y complementarios en la búsqueda de la calidad de vida en esta sociedad, cada vez más heterogénea.

Además de la relación entre voluntarios y profesionales, la complementariedad se debe practicar también en las relaciones entre voluntariado y ámbito sindical, empresarial y político, articulando actuaciones conjuntas —complementarias— en beneficio de la sociedad.

Se entiende que el servicio del voluntario es algo complementario al trabajo del profesional. Ya hemos dicho también en otros momentos que lo específico de la colaboración voluntaria es precisamente el aspecto humanizador de la relación con el usuario, cuando el servicio lo reciben directamente las personas. Pero en este discurso sobre la complementariedad cabe preguntarse si la humanización es una exclusiva del voluntario o si el profesional también tiene algo que aportar en esa tarea.

Parece indiscutible que lo deseable es que todo trabajador, además de ser un buen profesional, con buenos conocimientos en su materia, realice bien su trabajo y que, a ser posible, lo haga con amabilidad, entusiasmo y, en general, actitudes positivas que incrementen la satisfacción del receptor de sus servicios. Se puede decir que eso es también una característica implícita, más que añadida, de un buen profesional.

Parece también evidente que hay profesiones que se prestan más que otras a practicar esos valores desde el mismo puesto de trabajo. Las posibilidades de un empleado en

Índice



una cadena de montaje, está a la vista que son mucho más reducidas que las de un informador de ventanilla y las de éste, serán menores que las de una cuidadora de niños. Por tanto, quien más, quien menos, casi todos los trabajos ofrecen ciertas posibilidades para aportar en ellos algo más de lo estrictamente registrado en el contrato: ciertas dosis de amabilidad, afecto, cercanía, servicialidad, comprensión, etc. No obstante, es justo decir que si de alguien se esperan estas actitudes, por definición, sería del voluntario.

Ahora bien, tomando como referencia el cuadro siguiente, a la hora de practicar tales valores, la sociedad, aunque otorgue más importancia a los factores de la derecha (del voluntario), lo que realmente se espera del profesional son los de la izquierda. Analicemos punto a punto:

LO QUE SE ESPERA DEL...	
....PROFESIONALVOLUNTARIO
Responsabilidad técnica	Menos técnica, más humanización
Exigencia, rendimiento cuantitativo	Calidad en la relación
Menos tiempo para esmerarse	Todo el tiempo que quiera
Relación laboral	Relación solidaria
Limitación para la denuncia	Libertad para la denuncia

Del profesional se espera ante todo responsabilidad técnica, es decir, que si es un médico, sus diagnósticos sean precisos, aplique tratamientos eficaces y que los resultados sean evidentes. Mientras que del voluntario no se espera nada en el aspecto técnico y sin embargo todo lo que se espera tiene que ver con la relación personal.

Índice



En segundo lugar, al profesional se le suele pedir un rendimiento, en función de su relación contractual, más basada en un rendimiento cuantitativo (cantidad de entrevistas, casos solucionados, número de consultas, expedientes, etc...) mientras que la valoración del voluntario se centra más en la calidad de la relación.

En cuanto a la disponibilidad temporal, los primeros suelen estar afectados por un agobio temporal que les impide detenerse en cosas que les gustaría. Para el voluntario en cambio, no existen las prisas. Las limitaciones horarias no le vienen impuestas, nadie le pide que haga tanto en tanto tiempo, solo él es el dueño de su disponibilidad y por lo tanto de él depende el principio y el fin de su dedicación.

El vínculo que une al profesional con el servicio, aunque tenga una actitud vocacional, es principalmente un vínculo laboral, basado en un contrato que obliga a desempeñar unas tareas a cambio de una contraprestación económica (no entramos aquí en otras compensaciones del trabajo, no recogidas en el vínculo que obliga, el contrato). La relación del voluntario se basa exclusivamente en la solidaridad y es una relación de compromiso de toda la persona.

El trabajo es para el profesional su medio de vida. Y esto, en determinadas circunstancias puede ser un importante freno para manifestarse en contra de posibles situaciones de injusticia por lo que puede implicar de amenaza, de cara a una renovación del contrato o, sencillamente, por las consecuencias en el trato que la empresa le puede dispensar. El voluntario en cambio tiene las manos libres para denunciar lo que honestamente considere injusto porque en ello no le va ni el medio de vida ni su relación con los compañeros.

Índice



Los voluntarios mayores se encuentran probablemente en la mejor situación para ejercer esa faceta crítica, irrenunciable para todo voluntario, allí donde haya que ejercerla, porque la experiencia es una buena consejera a la hora de analizar situaciones y elaborar propuestas sensatas y productivas.

Bajo ningún concepto queremos transmitir la idea de un voluntariado cuyo distintivo principal sea la crítica despiadada a todo lo que no funciona bien en la sociedad. Entendemos que la crítica que se debe ejercer desde el voluntariado ha de tener tres características. En primer lugar ha de ser reflexionada por el propio voluntario que se encuentra las situaciones que considera injustas, improcedentes o mejorables. En segundo lugar, debería ser consultada con otros voluntarios o con la organización, para hacer más objetivas las apreciaciones y consensuar posibles alternativas. Y en tercer lugar, deberá ser comprometida, superando la actitud cómoda de señalar lo que está mal y ya está. Eso sabe hacerlo cualquiera. Lo propio de un voluntario es que además de darse cuenta de las cosas que deberían cambiar, a la vez que hace la crítica, se comprometa a aportar soluciones o a colaborar con los organismos pertinentes en la aplicación de medidas para la erradicación de los desajustes. En todo caso, si queremos que esa acción crítica sea realmente eficiente, debería ser ejercida institucionalmente por la organización, no por los voluntarios individualmente (cf. Guillén, S. op. cit. pp. 181-182).

La comparación de posibilidades entre voluntarios y profesionales, no puede prestarse a confusión y a considerar que un trabajador pueda simultáneamente ejercer como tal y como voluntario en el mismo acto (cf. Art. 3 de la Ley Estatal). Una cosa es que a la vez que realiza el trabajo transmita esos valores y otra muy distinta, que eso se pueda considerar como actos voluntarios. Por definición, la actividad regulada



por una relación contractual y remunerada, propia del trabajador, es incompatible, en el mismo acto, con la actividad altruista, propia del voluntario.

Para cerrar este punto, una observación acerca de la incorporación de voluntarios junto a los profesionales, y sobre los profesionales que quieren ser voluntarios dentro de su propio centro de trabajo.

La susceptibilidad que la presencia y acción de los voluntarios ha despertado en los sindicatos de distintos países, llevó al Consejo de Europa a definirla como “el trabajo realizado de manera desinteresada por personas que por su propia voluntad participan en la acción social” (1.985). La legislación española diferencia el trabajo laboral del voluntario porque en el segundo no se da relación contractual ni retribución económica y, por tanto, no hay una situación de dependencia.

Ya hemos dicho que en otros países hay más tradición de voluntariado organizado, y que el corto recorrido de nuestro país en este terreno provoca a veces situaciones de sospecha respecto al papel de los voluntarios. Esto a veces sucede entre los trabajadores de una organización que se enteran de la próxima incorporación de voluntarios en sus respectivos trabajos.

La actitud más frecuente y explicable es el recelo, cuando no se tiene una idea clara del alcance del voluntariado. Pretender implantar un servicio de voluntariado en una organización sin más información al personal que la que circula por la vía informal, es condenar el proyecto al fracaso o, cuando menos, ponerle trabas innecesarias. Es mucho más práctico mantener una reunión con todo el personal de la sección o el Centro para informarles con tranquilidad de los objetivos que se pretenden, explicar los puntos básicos de la filosofía

Índice



del voluntariado y esclarecer cuantos interrogantes aparezcan. Esto se hace sin prisas en una hora, y sin embargo elimina obstáculos innecesarios. Cuando se hace así, los miembros de la plantilla llegan a convertirse en pequeños “cómplices” que hacen de introductores del servicio ante otros compañeros que no hubieran podido asistir a la reunión informativa. Su complicidad llega a proponer servicios adecuados a los voluntarios.

En algunas ocasiones hasta se han ofrecido algunos trabajadores para colaborar directamente como voluntarios, en su lugar de trabajo. Aunque no habría ningún inconveniente para que lo hagan, fuera de su jornada laboral, nuestra opinión es que sería mejor que ejercieran como voluntarios fuera del lugar habitual de trabajo, porque, aunque ellos tengan muy claro cuando están como trabajadores y cuando como voluntarios, la superposición de ambos roles en la misma persona puede traer interpretaciones erróneas por parte de otros/as compañeros/as, que más que beneficiar entorpecerían el fin pretendido.

Y ya para terminar este último apartado, dejar constancia del principio que debe presidir la relación entre voluntarios y profesionales, que en ningún momento ha de ser competencia, recelo ni solapamiento de funciones, sino de colaboración y complementariedad, modulada por la labor del coordinador que hace de intermediario entre voluntarios y profesionales, entre voluntarios e institución.

Sólo en la medida en que los voluntarios conozcan los rasgos de su identidad, así como sus limitaciones, y cuando los profesionales tengan una idea clara de lo que implica el voluntariado, podremos decir que se cuenta con las condiciones necesarias para que la relación entre ambos sea de estrecha colaboración. Una colaboración en ambas direcciones, del

Índice



voluntario que llega a detalles a los que las limitaciones impiden llegar al profesional, y de éste que abrirá el camino a múltiples concretizaciones de la solidaridad.

Verdaderos y falsos reforzadores de la conducta voluntaria

El artículo 14 de la Ley Estatal de Voluntariado recoge como “incentivos del voluntariado” algunas medidas que supuestamente animarían a las personas a hacerse voluntarias y a permanecer en el voluntariado. Algunas de estas medidas, consecuencias o reforzadores, según la citada Ley, son “bonificaciones o reducciones en el uso de transporte... así como la entrada en museos...”

Hay personas cuya opinión es muy parecida a lo que dice la Ley. Piensan que para que haya más voluntarios sería bueno “favorecerlos” con ciertas ventajas que reconozcan su labor gratuita y hagan del voluntariado un recurso social potente. Lo hemos oído muchas veces, sobre todo en boca de quienes estarían interesados en disponer de servicios de voluntarios. Obviamente se trata de una concepción diametralmente contraria a los principios del voluntariado, que no denota necesariamente mala fe en quienes la sostienen, sino que es simplemente el fruto de la idea tan elemental y extendida de considerar voluntariado todo aquello que se hace por los demás sin cobrar dinero. En este mismo sentido apuntaba también una sugerencia a la comisión redactora de la Ley Andaluza del Voluntariado que proponía que las personas mayores que en su día pudieran necesitar el ingreso en una residencia asistida y hubieran sido voluntarias, tuvieran una bonificación adicional en el baremo por el que se determina la prioridad de ingreso en dicha institución.

Índice



Evidentemente esa forma de entender los mecanismos de la solidaridad son totalmente ajenos a la misma y se pueden entender, como fruto de un concepto muy superficial del voluntariado. Pero en todo caso no sólo no se deben rechazar sino que es necesario un trabajo clarificador que ponga de manifiesto que ese tipo de premios (refuerzos) no sólo son contrarios a la filosofía del voluntariado sino que acabarían contaminándolo. En caso de haber admitido la sugerencia de la bonificación para ingresar en una residencia, la alternativa de este libro de los “mayores solidarios” quedaría totalmente cuestionada porque cualquiera podría pensar que los mayores podrían apuntarse al voluntariado más “por si un día me hace falta” que por el desinterés y la gratuidad.

Por eso hay que afirmar con toda rotundidad que quien esté dispuesto a ejercer una supuesta solidaridad por los beneficios que de ella pueda obtener, sencillamente no sabe lo que es la solidaridad. El voluntario sólo se activa por una motivación altruista y cuando oye hablar de incentivos como los que sugiere la ley u otros parecidos, experimenta un rechazo espontáneo, natural y casi de sorpresa ante una propuesta tan lejana a sus expectativas. Por eso llamamos falsos reforzadores a todo incentivo extrínseco, material, que suponga un beneficio directo para el voluntario.

Debido al interés e importancia vital de esta cuestión hemos estudiado el sentir de los voluntarios y, aunque lo veremos en el capítulo 6, adelantamos lo que realmente incentiva la conducta solidaria y, sobre todo, anima a seguir y permanecer como voluntario: son los beneficios intrínsecos que repercuten directamente en el mejor funcionamiento del voluntariado organizado y en la satisfacción personal de los voluntarios.

Índice



Los verdaderos reforzadores, según el orden de importancia señalado por los propios voluntarios mayores, son la “coordinación”, la “formación” y el “reconocimiento moral” de su labor. A esto habría que añadir el reforzador más fuerte de toda conducta que no es otro que el “éxito” de la misma.

En síntesis, lo mejor que podemos hacer para garantizar el funcionamiento, la pertenencia, la satisfacción, la continuidad... es trabajar por una coordinación ágil, eficiente, cercana; tener las ideas muy claras respecto al voluntariado y transmitir las con idéntica claridad en la formación inicial que todo voluntario debería recibir así como en las reuniones habituales de coordinación; dar reconocimiento moral (intrínseco), no material (extrínseco) por su importante labor, a través de la felicitación personal por su buen hacer, mediante pequeños actos de homenaje y reconocimiento social —esto es una forma de decir ante la sociedad que lo que estas personas hacen es importante para la sociedad—; y, por supuesto, el reforzador por excelencia serán las consecuencias positivas de su labor. Siempre que perciban que su actuación tiene buenos resultados para las personas, instituciones y proyectos en los que intervienen, la continuidad estará garantizada.

En el fondo es la idea que todo voluntario expresa al poco de comenzar: “yo vine pensando en hacer algo por la sociedad, por los demás, y he encontrado una satisfacción que no esperaba, hasta el punto de no saber ya quien se beneficia más de lo que hago, aquellos a quienes dirijo mi actuación o yo mismo”.

Índice



Índice



Capítulo 3

**“ÁREAS DE ACTUACION
DE LOS VOLUNTARIOS MAYORES”**

Índice



Áreas de actuación de los voluntarios mayores

Introducción

El contenido fundamental de “Mayores Solidarios” y lo que, al fin y al cabo, queda del mismo es lo que hagan los voluntarios. Sin temor a exagerar, se puede decir que las actividades que realicen constituyen la mayor parte del resultado de todo proyecto de voluntariado. Hasta tal punto nos tomamos en serio esta parte tan visible de los resultados, que pretendemos objetivarlas y cuantificarlas bajo diferentes parámetros tales como la “relación de actividades ofertadas” o el “número de horas de servicio en cada una de ellas”.

De esta breve introducción se deduce que hay una oferta de actividades para los voluntarios con un amplio abanico de posibilidades donde cada uno, según sus preferencias, elige la alternativa o alternativas que más se ajustan a sus gustos o cualidades personales. De acuerdo con la metodología adoptada, las distintas opciones están consensuadas previamente con los propios mayores y están siempre abiertas a las incorporaciones que surjan de la propia dinámica del proyecto.

La experiencia parece indicar que las preferencias de los voluntarios mayores han estado más dirigidas a los servicios de contenido social, ligados directamente a personas cercanas y en situaciones más o menos carenciales, que a actuaciones culturales, pacifistas o ecológicas, por poner algunos ejemplos, donde la participación es mucho más reducida.

Índice



Pero como lo social y la sociedad misma están en dinamismo continuo, también las posibilidades de actuación de los mayores voluntarios están sujetas a cambios permanentes, a nuevas ideas, iniciativas y campos que la propia dinámica social, por eso estamos experimentando nuevas tendencias en los campos donde ejercer el voluntariado, que están dando lugar a una pluralidad de posibilidades de intervención cada vez más evidente.

Toda organización debe pensar y poner por escrito en su proyecto, las actividades que oferta a sus voluntarios. El catálogo de 30 actividades que presentamos a continuación refleja la pluralidad a la que nos acabamos de referir, aunque no cierra ni mucho menos todas las posibilidades del voluntariado de mayores. Es simplemente un botón de muestra real de cómo debe plantearse la cuestión. En ningún momento se trata de un catálogo cerrado. En definitiva no es más que el ejemplo de la oferta de una entidad concreta, CONFEMAC, (Confederación Estatal de Mayores Activos) a sus voluntarios. La realización de otras posibles actividades no tendrá más límites que aquellos a los que la creatividad de cada institución y de los propios voluntarios sea capaz de alcanzar.

En la oferta inicial distinguimos varios grupos de actividades:

Actividades asociativas

1. Promover el asociacionismo
2. Colaborar en la difusión de los recursos para colectivos
3. Colaborar en la adaptación de las personas prejubiladas
4. Colaborar en los contenidos de la página web

Índice



Actividades culturales

5. Hacer de “guías culturales”
6. Compartir “historias de vida”
7. Realizar “taller de valores”
8. Impartir charlas sobre temas diversos, para colectivos
9. Colaborar en funcionamiento de “aulas periféricas” (Aula Virtual)
10. Organizar “taller poético-literario”
11. Colaborar en publicaciones de distintos colectivos
12. Realizar tertulias sobre temas diversos
13. Preparar actuaciones —representaciones— para colectivos

Actividades lúdicas

14. Recuperar y utilizar juegos antiguos
15. Fomentar alternativas de renovación a los viajes
16. Fomentar nuevas alternativas lúdicas para ocupar el tiempo libre
17. Organizar actividades de convivencia y diversión entre mayores
18. Organizar actividades de convivencia intergeneracionales

Actividades relacionadas con el funcionamiento del voluntariado

19. Colaborar en la difusión del voluntariado
20. Hacer de nexo de un pequeño grupo de voluntarios
21. Recoger datos del voluntariado

Índice



Actividades saludables

22. Colaborar en iniciativas para “activar” a los jubilados sedentarios
23. Dinamizar grupos de actividad física, según gustos
24. Organizar actividades preventivas en temas de salud

Actividades sociales y para el desarrollo

25. Apoyar a personas dependientes, en sus domicilios
26. Apoyar a “familiares cuidadores”
27. Visitar a mayores/dependientes, en centros especializados
28. Apoyar a la seguridad vial infantil en la puerta de los colegios
29. Participar en el taller de solidaridad para el desarrollo
30. Acompañar a personas en momentos vitales estresantes

Para saber en qué consiste cada actividad y conocer sus diferencias, nos parece oportuno hacer una definición de cada una de ellas, de forma que cualquier persona relacionada con el proyecto o ajena al mismo, sepa en cada momento a qué nos referimos cuando hablamos de cualquier acción realizada por los voluntarios.

Actividades asociativas

Entendemos por “actividades asociativas” el conjunto de acciones de los voluntarios encaminadas a la creación, mantenimiento y dinamización de las asociaciones de mayores o de otros colectivos que pudieran verse beneficiados al asociarse y que los propios mayores puedan apoyar dicho paso.



1. Promover el asociacionismo

Facilitar a otros ciudadanos, conocimientos sobre las ventajas que tiene el hecho de estar asociados para aquellos que se asocian. Transmitir a los demás la experiencia de la propia asociación a la que se pertenece. Indicar los pasos burocráticos básicos para constituir una asociación. Acompañar, dando información, realizando gestiones, orientando donde realizarlas, cumplimentando formularios u otras acciones necesarias para la constitución legal de una asociación. Colaborar activamente con los miembros de la junta directiva en las tareas de la asociación.

2. Colaborar en la difusión de los recursos para colectivos

Hacer de puente de transmisión de informaciones entre diversas instituciones y otros colectivos del barrio, asociación o entidad a la que se pertenece, para mayor beneficio de los mismos.

3. Colaborar en la adaptación de las personas prejubiladas

Detectar la presencia de personas que están viviendo el paso a la jubilación de forma frustrante, traumática o negativa. Invitarles a participar en actividades adaptativas a su nuevo estado. Orientarles sobre las oportunidades que significa la jubilación cuando se enfoca positivamente.

4. Colaborar en contenidos de la página web

Preparar o buscar contenidos que se publican en la página web de su asociación: artículos, comentarios, informaciones, servicios u otras alternativas de interés.



Actividades culturales

Entendemos por “actividades culturales” el conjunto de acciones de los voluntarios, encaminadas a dar a conocer, compartir, difundir, ayudar a aprender a disfrutar... los valores culturales del entorno social en el que viven.

5. Hacer de “guías culturales”

Para personas mayores y de otras edades que desconozcan el patrimonio arquitectónico, artístico o cultural del entorno. Especialmente los monumentos u obras menos conocidos (conventos, museos, iglesias...) u otros lugares, incluyendo la explicación guiada, cuando no hubiera guías profesionales para tal efecto.

6. Compartir “historias de vida”

Contar a los más jóvenes, especialmente a los niños, “cómo era la vida” o, mejor, “cómo fue su vida” durante su infancia. Es un tema con muchas posibilidades, porque se puede hablar de formas de diversión, trabajo, convivencia entre las personas, vivienda, transportes, juegos, estudios, relaciones familiares... etc. historias que suelen ser seguidas con gran atención y que dejan un valioso mensaje que cada cual acoge en su propio beneficio.

7. Realizar “taller de valores”

Organizar grupos de debate entre los mayores y un grupo de jóvenes, adolescentes o niños (incluso todos juntos), en los que se dialogue durante un período máximo de 90 minutos sobre temas genéricos, como la amistad, la familia, la solidaridad, el amor, la lealtad, el civismo, etc. Las únicas reglas de estos grupos son las propias del diálogo: saber escuchar,

Índice



dejar hablar a los demás, saber intervenir, respetar las ideas ajenas, exponer las propias sin pretender imponerlas...

8. Impartir charlas sobre temas diversos para colectivos

Los voluntarios interesados en esta actividad eligen el tema que les gusta y lo preparan. La organización hace un listado con los temas elegidos y lo oferta a las asociaciones y grupos que puedan estar interesados en oír esas charlas. Cuando hay demanda de cada tema se comunica al voluntario que la ha preparado y se le pone en contacto con la entidad o grupo que lo ha pedido.

9. Colaborar en el funcionamiento de “aulas periféricas” (Aula Virtual)

Los voluntarios se encargan de abrir y cerrar las aulas y estar presentes para orientar a los usuarios en cuestiones como la conexión, acceso a cursos del “Aula Virtual”, informar de pequeñas dudas sobre el funcionamiento de la misma o sobre la conexión a Internet y navegar por la red.

10. Organizar “taller poético-literario”

Coordinar la afición por la poesía, leída, escrita o recitada o por la lectura en general en grupos, tertulias y actos en los que los aficionados tengan la oportunidad de crear, admirar, despertar en otros, o disfrutar de todo lo relacionado con las artes literarias.

11. Colaborar en publicaciones de distintos colectivos

Organizar y mantener medios de comunicación, ya sean hojas informativas, revistas de periodicidad establecida... que den a conocer las noticias y contenidos de interés para los propios mayores o para otros colectivos.



12. Realizar tertulias sobre temas diversos

Organizar grupos de debate abierto, sobre temas sociales, culturales, etc, como en el “taller de valores”. Las únicas reglas de estos grupos son las propias del diálogo: saber escuchar, dejar hablar a los demás, saber intervenir, respetar las ideas ajenas, exponer las propias sin pretender imponerlas...

Actividades lúdicas

Entendemos por “actividades lúdicas” el conjunto de acciones de los voluntarios, encaminadas a fomentar el juego y el esparcimiento, como elementos de interacción social entre los ciudadanos.

13. Preparar actuaciones —representaciones— para colectivos

Preparar obras de teatro para luego representarlas en centros de tipo social: para mayores, niños, jóvenes, asociaciones de vecinos, asociaciones de mujeres... También la participación en corales o grupos similares, con la intención de hacer representaciones solidarias ante colectivos determinados, en instituciones, etc.

14. Recuperar y utilizar juegos antiguos

Hacer memoria de juegos ya desaparecidos, conocidos y practicados por los participantes en esta actividad, explicarlos y enseñarlos a las nuevas generaciones, practicándolos con ellos, de forma que se evite su desaparición definitiva y permanezcan en el tiempo.



15. Fomentar alternativas de renovación a los viajes

Llevamos ya casi veinte años en los que los mayores están viajando como nunca lo han hecho y conociendo lo que en épocas anteriores no pudieron conocer, hasta el punto de que a veces repiten itinerarios sin cuestionar lo que se les propone. Pero tal vez ha llegado el momento de replantear el contenido de algunos de estos viajes, compartiendo las propias necesidades y sugerencias de los interesados. La propuesta consiste en que el voluntario/a que elige esta actividad prepara unas explicaciones sobre la historia, la cultura, las fiestas o curiosidades de cada población por las que transcurre el viaje, dándolas a conocer durante el recorrido. De esta forma, además de hacer más ameno el desplazamiento, se amplían y enriquecen conocimientos.

16. Fomentar nuevas alternativas lúdicas para ocupar el tiempo libre

Las alternativas para ocupar el tiempo libre entre las personas de cierta edad se han diversificado considerablemente en los últimos años. Sin embargo la incorporación permanente de nuevos jubilados hace también que los gustos y las necesidades se estén transformando continuamente.

Por ello puede ser útil el que los propios interesados, voluntarios de esta actividad, indaguen cuales son esas necesidades, transmitan a los responsables técnicos, políticos, representantes de asociaciones y a la sociedad en general, cuales son estas nuevas demandas y hagan lo posible por hacerlas realidad.

17. Organizar actividades de convivencia y diversión entre mayores

Unas veces solos, otras en colaboración con técnicos del área de la que dependan, o con otros agentes de la propia ini-



ciativa social del barrio. Se trata de hacer realidad momentos de encuentro en los que el objetivo principal sea pasarlo bien en grupos.

18. Organizar actividades de convivencia intergeneracionales

Igual que la anterior, pero entre personas de distintas edades.

Actividades para el funcionamiento del voluntariado

Entendemos por “actividades relacionadas con el funcionamiento del voluntariado” el conjunto de acciones de los voluntarios, encaminadas a dar a conocer la solidaridad organizada o a colaborar en un óptimo desarrollo de la misma.

19. Colaborar en la difusión del voluntariado

Participar con los responsables del proyecto, en charlas o sesiones informativas ante grupos de distinta índole o ante medios de comunicación, con el fin de dar a conocer el voluntariado en general, ya sea para invitar a otros a hacerse voluntarios, para informar a técnicos o a otros colectivos de las ventajas del voluntariado organizado, o para darlo a conocer, en general, a la población.

20. Hacer de nexo de un pequeño grupo de voluntarios

Colaborar con el coordinador de una zona en pequeñas actividades como transmitir mensajes e informaciones de interés para el grupo al que pertenece, necesarias para el funcionamiento ordinario del proyecto, tales como avisar de una reunión, distribuir una documentación, publicidad, etc.



21. Recoger datos del voluntariado

Colaborar con el coordinador en recabar entre los voluntarios datos relativos a su servicio, necesarios para la elaboración de la memoria anual del proyecto, tales como actividades realizadas, tiempo de dedicación, u otros similares, y registrarlos, ordenarlos, etc. en las plantillas o instrumentos que se le faciliten a tal efecto.

Actividades saludables

Entendemos por “actividades saludables” el conjunto de acciones de los voluntarios, encaminadas a recuperar, mantener o mejorar su estado físico y psicológico.

22. Colaborar en iniciativas para “activar” a los jubilados sedentarios

Analizar posibles causas de la inactividad o el empobrecimiento de alternativas con el que viven su jubilación muchas personas, con especial atención a los que, por distintas razones, se han aislado en su domicilio, cuando podrían participar en algunas actividades de su entorno. Por otra parte, proponer formas de incentivar una jubilación activa, como alternativa saludable, adaptadas a cada barrio o población.

23. Dinamizar grupos de actividad física, según gustos

Promover el ejercicio físico entre las personas de distintas edades, como elemento promotor de la salud y del bienestar, mediante distintas alternativas, según las aficiones: gimnasia de mantenimiento, senderismo, ciclismo, paseos, jardinería, juegos que impliquen actividad física, talleres artesanales, ecología del entorno, etc.



24. Organizar actividades preventivas en temas de salud

Promover la celebración periódica de charlas impartidas por profesionales de la salud: medicina, psicología, alimentación, fisioterapia, etc. Otras veces se organizan también talleres de tipo monográfico sobre temas que susciten el interés de un grupo.

Actividades sociales y para el desarrollo

25. Apoyar a personas dependientes

Realizar visitas a personas que viven solas, sin familia o con escasos recursos familiares y que tienen cierto grado de dificultad para valerse por sí mismas en las actividades de la vida diaria, principalmente las instrumentales, como por ejemplo, dificultad para salir solas a la calle o imposibilidad para hacerlo.

26. Apoyar a “familiares cuidadores”

Realizar tareas de acompañamiento a personas dependientes, facilitando a los cuidadores de larga duración, especialmente los cuidadores únicos, la oportunidad de tomarse periódicamente momentos de “respiro” que les ayuden a seguir cuidando a sus seres queridos, disminuyendo el riesgo de agotamiento.

27. Visitar a mayores/dependientes en centros especializados

Hacer visitas periódicas a personas institucionalizadas en residencias. Los voluntarios, bajo la orientación del coordinador/a se adaptan a las demandas de los residentes para realizar una variada relación de tareas según las características de cada Centro: charlar, ayudar a organizar fiestas, salidas, cumpleaños, actos religiosos, acompañar a pequeños en-



cargos (mercadillos), cuidado de plantas y jardín, siempre como complemento (no sustitución) de los profesionales.

28. Apoyar la seguridad vial infantil en la puerta de los colegios

Colaborar en la educación de los niños fomentando el uso correcto de los pasos de peatones en las horas de entrada y salida de los colegios, invitando a conductores y viandantes al respeto mutuo como herramienta fundamental para la seguridad de todos y la prevención de accidentes.

29. Participar en el taller de solidaridad para el desarrollo

Realizar actividades manuales en grupos organizados (artesanía, bordados, marquetería...) organizar exposiciones periódicas de estos productos para su venta, con cuyos beneficios se financien proyectos, previamente elegidos por el grupo, para el desarrollo de poblaciones y comunidades en países empobrecidos. También se enmarcan en esta actividad otras iniciativas tendentes al mismo fin.

30. Acompañar a personas en momentos vitales estresantes

Estar cercano a las personas que pasan por un momento de su vida especialmente difícil, debido a problemas de salud (amputaciones, ictus cerebrales, cáncer...) o familiares (enfermedades graves, pérdida de un ser querido...). Ésta es una actividad especialmente adecuada para voluntarios que han pasado por circunstancias similares y que, una vez superada su crisis, se consideran aptos para transmitir esperanza y estrategias prácticas para superar momentos dolorosos y estresantes.



Índice



Índice



Capítulo 4

**“ORGANIZACIÓN OPERATIVA DEL
VOLUNTARIADO DE MAYORES”**

Índice



Organización operativa del voluntariado de mayores

Un paso imprescindible, organizarse

Todo intento de articular un movimiento que haga posible la filosofía que acabamos de presentar, pasa necesariamente por asumir que el voluntario no va por libre, sino que forma parte de un grupo o equipo, dirigido por un/a coordinador/a.

Si esto es importante en cualquier contexto, en un país con tan poca tradición asociacionista como el nuestro, plantearse la creación de un voluntariado moderno, supone un doble esfuerzo, porque, además, hay un falso concepto demasiado extendido de lo que es el voluntario.

Para esta errónea concepción, la única característica que atribuyen al voluntario es la que de su nombre se deriva: la voluntariedad. Si nos salimos de ahí entramos en un mar de confusiones que nos explican el prematuro fracaso de muchos intentos. Para algunos ni siquiera la gratuidad es condición básica. Por supuesto, hablar de pertenencia a un grupo, es mantener un discurso ajeno al horizonte de quienes tienen una idea del voluntario tan cogida con alfileres.

Pero, más que insistir en las carencias conceptuales, busquemos subsanarlas, en favor de la constitución de un Voluntariado de Mayores compacto, sólido y prometedor, convencidos de que suscitar un movimiento de este tipo no es

Índice



más que potenciar un recurso social o una fuente real de recursos, con una indiscutida vocación de futuro.

Organizarse no es más que articular los medios materiales y humanos en un sistema que facilite a los voluntarios la continuidad y la eficacia en su acción. Se trata a la vez de acoger y acompañar, de analizar y sintetizar, de coordinar y distribuir tareas, marcar objetivos y verificarlos, y esto implica entre otros los siguientes aspectos:

- Amplio conocimiento del ámbito donde se desarrolla la acción.
- Relación previa con posibles usuarios para determinar tipología y características del servicio a realizar.
- Contacto previo con los posibles voluntarios para seleccionar, formar y orientar, en la organización y en cada servicio concreto.
- Hacer de nexo operativo entre cada voluntario con su respectivo usuario, para activar cada acción o servicio y hacer el seguimiento correspondiente.
- Diseñar programas, distribuir los servicios, supervisarlos y evaluarlos.
- Articular planes de formación de los voluntarios, tanto inicial como continuada.
- Agilizar los canales de comunicación con entidades similares o con otras entidades que puedan tener relación con el servicio que prestan los voluntarios.

Alternativas de organización

La “explosión” de voluntariado a la que nos referimos en la introducción, ha traído consigo un complejo panorama

Índice



de grupos, autónomos unos, dependientes otros, asociaciones, entidades, fundaciones, administraciones públicas: que se articulan en una variedad de fórmulas tal vez demasiado complejas y puede que, a veces, hasta contrapuestas.

Siguiendo los documentos de trabajo de la “Mesa del Voluntariado”, preparatoria para las Primeras Jornadas Andaluzas de Voluntariado, encontramos descritas estas polarizaciones en los siguientes términos: entidades de voluntariado “puras”, versus entidades de voluntariado “mixtas” (algunas O.N.Gs, etc.); asociacionismo en general, versus organizaciones de voluntariado; acción social, versus definición por sus programas; entidad de voluntariado, versus entidad colaboradora con la administración; entidad de voluntariado, versus entidad de ayuda mutua o de autoayuda; entidades grandes, versus entidades pequeñas; entidades “de” voluntarios, versus entidades “con” voluntarios.

La abundante terminología invita poco menos que a la confusión si pensamos que todo es voluntariado. Ahora bien, si partimos de la definición que hemos aceptado en el capítulo 2, como la más idónea, iremos poniendo cada cosa en su sitio y aportando claridad al asunto, porque, aunque todas tengan que ver con el voluntariado, no es éste un planteamiento claro ni práctico para un esquema de las alternativas de organización. Por eso, antes de presentar una propuesta más inteligible, conviene poner en su sitio cada uno de los aspectos insinuados en el párrafo anterior.

En primer lugar hay que distinguir lo que propiamente es voluntariado de aquello que es un instrumento o un medio para su funcionamiento, así tenemos que el “asociacionismo” no es más que la fórmula para aglutinarse organizada un grupo de personas con motivaciones similares para



conseguir unos fines que satisfagan sus expectativas, y eso lo hacen de acuerdo a la normativa vigente en su entorno (Ley de Asociaciones). Por tanto tenemos que la fórmula adecuada para actuar organizadamente los voluntarios y buscar los fines de solidaridad que pretenden, es asociándose.

En segundo lugar, entendemos que la “acción social” es un concepto amplio dirigido hacia el crecimiento de una sociedad, desde muchos puntos de vista, que puede tener muchas motivaciones o, si se quiere, con matices muy distintos, y que la “acción voluntaria” es una forma de acción social, que por tanto es también una fuerza de crecimiento, basada en la solidaridad, sin otro tipo de interés. Por tanto, aunque existan coincidencias, no toda la acción social es voluntariado.

En cuanto a la controversia entre “estatutos” y “programas”, es bueno decir que todo voluntariado organizado, el voluntariado moderno, al que nos estamos refiriendo aquí, debe tener ambas cosas, su propia personalidad jurídica y una proyección organizada de sus actuaciones, que afine de antemano los objetivos que pretende conseguir y los medios necesarios para alcanzarlos.

Sobre la diferencia entre “voluntariado” y “ayuda mutua”, ya han quedado clarificados los contenidos de cada cosa en el capítulo 2. Aquí sólo nos referimos a lo relacionado con el voluntariado. Y, finalmente, la diferencia entre la entidad “de” y la entidad “con” voluntarios es sencillamente que la primera está compuesta exclusivamente por voluntarios que adoptan la forma organizada, con estatutos, alta en el registro de asociaciones, etc. y la segunda es una entidad ya constituida, con distintos fines sociales, que tiene como complemento de sus actividades ordinarias un grupo de voluntariado que no necesariamente está constituido legalmente (como es el

Índice



caso de la entidad “de” voluntariado), puesto que la entidad patrocinadora ya lo está. Los casos “de” y “con” vendrían a coincidir respectivamente con las entidades de voluntariado “puras” y “mixtas”.

Aclarado el alcance de los distintos matices, nos proponemos ahora articular un esquema sencillo que recoja las distintas posibilidades organizativas para cualquier grupo de voluntarios. Nos referimos aquí a una organización más allá de las normas internas que se dé a sí mismo un grupo de personas que se reúnen para hacer algo en conjunto, es decir, una organización con un respaldo jurídico y fundamentada por tanto en el derecho.

FORMULA	DEPENDENCIA	ESTATUTOS	REGISTRO	PROGRAMAS
Entidades “DE”	De sí mismas (autónomas)	SI, por necesidad	SI, por necesidad	SI, programas propios
Entidades “CON”	De la entidad matriz/ promotora	No necesariamente	No necesariamente	SI, propios o de entidad matriz

Cuando se trata de dar forma legal a la iniciativa de un grupo de personas solidarias que quieren actuar mediante un voluntariado organizado, hay dos posibilidades.

La primera, constituirse como una entidad independiente de voluntarios, (una entidad “de” o “pura”) lo cual quiere decir que va a depender de sí misma para su organización, financiación, contará con su propia junta directiva, etc. Para ello deberá tener unos estatutos, con el visto bueno del órgano competente de la administración, deberá inscribirse

Índice



en el Registro de Asociaciones, es decir, estar legalmente constituida y tendrá que articular sus programas de intervención, bien con el apoyo de los voluntarios que forman la Asociación o con el asesoramiento de profesionales que colaboren con ellos, gratuita o remuneradamente. Un libro interesante para todos los trámites relacionados con este párrafo es “Guía para la gestión de Asociaciones”, citado en la bibliografía.

La segunda opción es la de grupo adscrito a una entidad que ya viene funcionando, normalmente una O.N.G., bien por iniciativa de la propia entidad o por afinidad de los impulsores del grupo de voluntarios con la misma. En este caso tendrán la autonomía pactada con la entidad, pero siempre serán dependientes de la misma, es decir, no tendrán libertad total para organizarse, pero pueden contar con la ventaja del apoyo financiero de infraestructura, programas y profesionales que le brinde la entidad matriz de la que dependen. No es necesario que tengan estatutos aunque pueden tenerlos (sobre todo cuando la entidad matriz o promotora tiene una implantación y complejidad muy grande). En todo caso conviene que tengan al menos unas normas de régimen interior y un documento que regule la vinculación y relaciones con la entidad de la que dependen. Tampoco es necesario que estén constituidas legalmente, aunque si tienen estatutos propios deben estarlo. Y, finalmente, deben tener también programas de intervención, ya sean elaborados con la autonomía pactada con la entidad o los programas que ésta y sus profesionales les presenten como posibilidad a desarrollar.

Hasta aquí todo lo que se refiere a la estructura formal asociativa. A partir de ahora nos centramos en el esquema básico para su funcionamiento.

Índice



Estructura básica de todo voluntariado organizado

Nos referimos ahora a la estructura organizativa interna de todo grupo de voluntarios para que funcione correctamente, con independencia de que esté o no constituido legalmente como asociación autónoma o dependiente de una entidad. En este apartado vamos a ver lo que hace que el voluntariado funcione. Sea cual sea su estructura jurídica, todo grupo de voluntarios en funcionamiento, tiene una estructura real y práctica, aunque no la viva de forma consciente. Para hacerla más comprensiva proponemos visualizarla con la imagen de un triángulo.

Triángulo básico: Usuario, Voluntario, Coordinador

Como se ha podido detectar, en el funcionamiento real de todo grupo de voluntarios, emerge este triángulo básico que, aunque solo sea conceptualmente, es conveniente tener muy claro.

Si la presencia del usuario y del voluntario puede resultar evidente e indiscutible, la figura del coordinador no siempre está tan clara. En este sentido basta decir que, además de las motivaciones que tengan los propios voluntarios, el verdadero motor de un servicio de voluntariado es el coordinador.

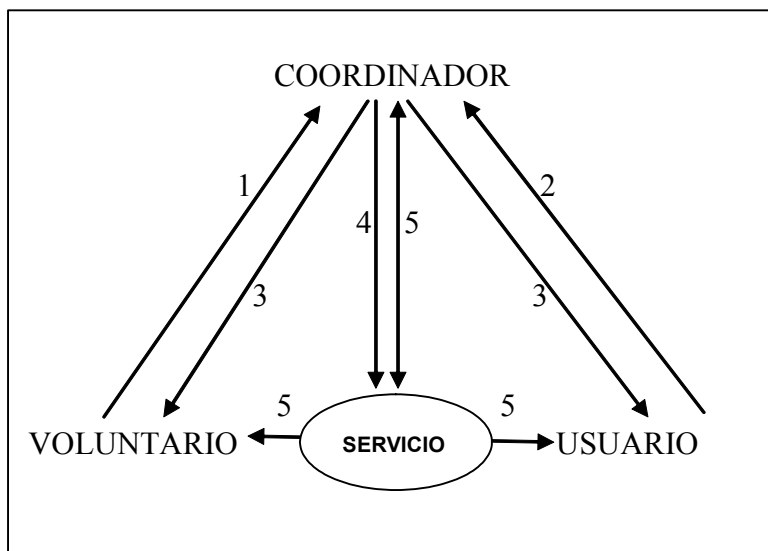
Éste conoce plenamente las potencialidades de cada voluntario y las necesidades de cada usuario, siendo además portavoz de la filosofía de la entidad patrocinadora del servicio, razones por las que se le puede considerar como la figura clave, que actúa como puente entre unos y otros, asegurando

Índice



una buena comunicación que garantice una satisfactoria coincidencia entre los objetivos y las realidades alcanzadas.

Como podemos ver en el esquema del cuadro siguiente, el voluntario se ofrece (1) a la entidad (coordinador), manifestando sus deseos de realizar una actividad voluntaria; por su parte el usuario, demanda (2) algún tipo de servicio; el coordinador, una vez que conoce la oferta o disponibilidad del voluntario y las demandas del usuario, estudia las compatibilidades, determina el voluntario/s más idóneo para cada demanda, comunicándolo tanto al voluntario como al usuario (3) y activando el servicio (4) con la información y consentimiento previo de voluntario y usuario. A partir de ese momento, comienza el seguimiento ordinario en el que se da la comunicación tanto entre voluntario usuario como entre ambos y el coordinador (5).



Índice



Pasamos ahora a describir el perfil de los tres vértices de este hipotético triángulo con el que pretendemos describir el esquema básico de funcionamiento de todo grupo organizado de voluntarios.

a) Usuario

Es la persona, entidad o colectivo que recibe el servicio. El usuario no tiene por qué ser sólo una persona física. Puede ser una entidad que demanda el servicio del voluntario para un proyecto en el que no existen unos destinatarios directos de la actuación del voluntario, por ejemplo un programa de la Agencia del Medio Ambiente o la colaboración con una O.N.G. para el desarrollo de proyectos en los países empobrecidos. Puede ser también un colectivo, como cuando se organiza una actividad en el barrio para la comunidad o para un grupo determinado.

El usuario puede solicitar el servicio, pero también puede ofertárselo el coordinador o un profesional, de acuerdo con el coordinador. El usuario expone sus necesidades y, cuando se le asigna un servicio, tiene derecho a plantear modificaciones, hacer sugerencias, críticas e, incluso, las reclamaciones que considere necesarias, si la realización del servicio fuera incorrecta.

También tiene derecho a que se respeten sus ideas, y a que se tengan en cuenta las limitaciones, si las hubiere, de su situación. Así mismo tiene el deber de colaborar con el voluntario para que éste realice su labor de forma eficiente y satisfactoria.

b) Voluntario

Es la persona, en nuestro caso mayor, que realiza el servicio, de acuerdo a su disponibilidad temporal, previamente



determinada, de acuerdo también a las actividades elegidas, dentro de la variabilidad que le ofrece la entidad promotora del proyecto y en consonancia con las especificaciones concretas del programa del que se trate. Mantiene una relación permanente con el coordinador, bien para informarse de posibles modificaciones en el servicio, o para comunicar, por su parte los avances o dificultades que se producen en la relación constante con el usuario. De sus características, derechos y deberes, ya hemos hablado suficientemente en puntos anteriores.

c) Coordinador

Decimos que es figura clave porque, sin quitar la importancia que tiene la disponibilidad del voluntario, el coordinador es la persona que hace posible la relación armónica y satisfactoria entre voluntario y usuario a la vez que es verdadero impulsor en el funcionamiento diario de cualquier proyecto y servicio.

El papel del coordinador es tan importante y rico en matices, que vamos a dedicar un apartado específico en el que veremos en primer lugar los roles generales que le son propios, para después concretar las tareas más importantes que debe realizar y dar algunos matices sobre el perfil aconsejable para ejercer la coordinación.

Roles, tareas y perfil del coordinador

Roles generales del coordinador:

- Informador: del exterior hacia el grupo.
- Receptor/difusor: de ideas e iniciativas dentro del grupo.



- Moderador: garantía de participación para todos.
- Orientador: cuando surgen interrogantes.
- Aglutinador del grupo.
- Impulsor/estimulador: de personas, grupos, proyectos.
- Facilitador: de tareas, de los materiales necesarios, de estrategias.
- Relacionador: interno (entre los voluntarios) y externo (otros grupos).
- Entrenador: en habilidades para determinadas tareas.
- Iluminador: ante nuevas realidades, nuevas demandas, nuevos caminos
- Anticipador: se puede decir que “va por delante” del grupo.
- Generador de ideas nuevas.
- Planificador: de objetivos y actividades.
- Evaluador: de programas...

Las tareas más importantes de todo coordinador son:

- Elaborar proyectos o conocer en profundidad aquellos que le encomienden sus superiores.
- Conocer las peculiaridades del entorno (personas, organismos, colectivos, costumbres, etc.) relacionadas con el/los proyecto/os en los que esté trabajando.
- Seleccionar las personas que quieren ser voluntarias: acoger sus motivaciones; contrastarlas con los principios del voluntariado; darles información de la entidad, en general; de las actividades de voluntariado que en ella pueden realizar; orientarles, tanto si se quedan como si no; conocer las preferencias y disponi-

Índice



bilidad de los candidatos que quieren hacerse voluntarios, así como las potencialidades de los mismos.

- Organizar la formación inicial y continua de los voluntarios.
- Recibir, estudiar y ordenar las demandas de los usuarios.
- Cumplimentar los documentos pertinentes para una buena coordinación: compromiso del voluntario con la entidad, ficha personal del voluntario, carné de voluntario, renovarlo cuando sea necesario, dar de alta en el seguro, ficha de demanda de servicios de usuarios...
- Informar a los usuarios de las características y posibilidades del voluntariado: gratuidad, organización, seguro, actividades realizables por los voluntarios, ejemplos de actividades que no podrán realizar los voluntarios.
- Informar a los voluntarios antes de iniciar cada servicio, de las características del mismo, así como de las peculiaridades del usuario que lo va a recibir, explicar con cierto detalle la actividad o actividades concretas que habrá de realizar, y todo cuanto pueda redundar en la mayor fluidez y eficiencia del servicio.
- Poner en marcha servicios, compatibilizando las demandas de cada usuario con la disponibilidad del voluntario asignado, acompañar al voluntario la primera vez y presentar al usuario, informar al voluntario y usuario de su horario de disponibilidad, como coordinador, y las formas de contactar con él.
- Hacer el seguimiento inmediato —del comienzo— y ordinario —posterior— de cada caso e introducir los ajustes necesarios para garantizar el equilibrio entre

Índice



las posibilidades del voluntario y las necesidades del usuario y la satisfacción de ambos.

- Mantener, de manera programada o a demanda de los voluntarios, contacto personal continuo para el seguimiento, así como reuniones y encuentros, para compartir experiencias, impartir temas de formación permanente, intercambiar informaciones, introducir modificaciones de carácter general, evaluar, y estimular la labor de los voluntarios.
- Fijar, de acuerdo con los voluntarios la periodicidad de las reuniones así como la hora habitual en que se celebrarán, el lugar, preparar el orden del día de las reuniones, convocarlas y moderarlas.
- Mantener un contacto estable con los profesionales relacionados con los servicios de los voluntarios para modular esta intervención como complemento de los primeros y facilitar la colaboración mutua.
- Velar por la fidelidad de las actuaciones a los principios del voluntariado, a los objetivos y naturaleza del proyecto y a los principios de la asociación o entidad de quien dependa.
- Hacer de enlace para las comunicaciones entre los voluntarios y la entidad, cuando se trate de un voluntariado dependiente de una organización promotora, gestionando los acuerdos adoptados en las reuniones de voluntarios.
- Facilitar la comunicación, intercambio y cooperación con otros grupos de voluntarios y con las entidades relacionadas con los servicios que se presten.
- Mantener actualizado el fichero de datos tanto de voluntarios y usuarios como de otros recursos, de

Índice



manera que se puedan utilizar como un instrumento válido para el trabajo organizado.

- Recoger los datos necesarios para elaborar una memoria anual de los servicios realizados y de la evolución del proyecto.
- Dar cuenta de los resultados del voluntariado que coordina ante la Junta Directiva (si se trata de una Asociación autónoma) o ante la entidad (cuando se trate de un voluntariado dependiente de otra entidad promotora).

Perfil del coordinador:

El coordinador puede ser un voluntario que cuente con más tiempo que otros o con el tiempo necesario para ejercer la coordinación. Pero esta opción solo es válida al principio de un proyecto, porque cuando su dimensión adquiere un alcance importante, es necesario contar con un coordinador profesional con la remuneración adecuada a su categoría y al tiempo de dedicación. En cualquier caso, tanto si se trata de un voluntario con más disponibilidad o de un profesional, no todas las personas valen para esta función que, como hemos dicho, es clave para el funcionamiento del voluntariado.

El coordinador debe reunir los siguientes requisitos:

- Formación: que implica conocer la filosofía del voluntariado (los principios, objetivos, derechos, deberes, legislación, lugar y papel del voluntariado en la sociedad, posibilidades y limitaciones...). No siempre se encuentran personas ya formadas en todos estos aspectos por eso, antes de empezar, el coordinador debe formarse en todos los contenidos que acabamos de especificar.

Índice



- Creer en la solidaridad: es, o debería ser, el primero o uno de los primeros requisitos a considerar en todo posible candidato para coordinador, porque no es suficiente con “saber” lo que es el voluntariado. Todo coordinador también debería “creer”, estar convencido, del valor de la solidaridad.
- Capacidad de liderazgo: además, debe saber dirigir o, al menos, debe tener capacidad para aglutinar, organizar, coordinar, moderar, ilusionar... grupos de forma eficiente. Hay personas que “saben” y “creen” en el voluntariado pero si se les pone al frente de un grupo sin las capacidades que acabamos de nombrar, su trabajo resulta muy ineficaz, los voluntarios se enfrían, poco a poco el grupo viene a menos y corre el riesgo de desaparecer.
- Conocimiento y sintonía institucional: el coordinador tampoco puede ir por libre respecto a la institución de la que depende, ya sea una entidad exclusiva de voluntarios o una entidad superior que los promueve y patrocina. Porque el coordinador es también el nexo de unión entre los voluntarios y la junta directiva de la asociación, o el gerente del Centro... y eso requiere conocer la institución, sus planteamientos, los motivos que le hacen apostar por el voluntariado... A la vez debe ser capaz de transmitir a los voluntarios el sentir de la institución y viceversa.
- Habilidades sociales para interactuar con todos: ya hemos dicho que uno de los roles del coordinador consiste en ser relacionador entre voluntarios, usuarios, profesionales, responsables de instituciones, directivos de la propia entidad... y esa multiplicidad de relaciones requiere capacidad de captar cada si-

Índice

tuación en su simplicidad o complejidad y gestionarla con objetividad, ecuanimidad, equilibrio, asertividad... Un coordinador con estas habilidades será capaz de trabajar en red, aprovechar complementariedades, buscar alianzas, resolver conflictos...

- Capacidad de escucha y de acogida: especialmente con los usuarios en situaciones carenciales y en general con los voluntarios, porque la persona de contacto, el referente, la única cara conocida de cada voluntario y de cada usuario, no es otra que la del coordinador, de ahí la importancia de practicar ambas actitudes en el ejercicio de sus funciones.
- Agilidad en la búsqueda de recursos: cuando existe participación, los voluntarios hacen propuestas que es necesario gestionar desde su formulación hasta la ejecución y esto implica en primer lugar la capacidad para entender el contenido y alcance de cada iniciativa (lo que se tiene y lo que no), y en segundo lugar la capacidad para buscar los medios que faltan, establecer los contactos pertinentes, resolver las dificultades que surgen por el camino...
- Creatividad: para hacer propuestas, para completar las ideas y sugerencias de los propios voluntarios, para renovar programas, actividades, métodos... haciendo siempre nueva la vida del grupo.
- Motivación: esta última característica tiene aspectos en común con "creer en la solidaridad", pero añade el matiz de la fuerza y la energía para impulsar y generar dinamismo y estímulo en el grupo. Todo coordinador es un animador y en esta característica de motivar (animar) el primero que debe estar animado es el animador.

Índice



Incorporación: selección, formación e introducción del voluntario

En coherencia con el voluntariado moderno y organizado que estamos defendiendo, la incorporación requiere un procedimiento necesario, cuyos pasos, —selección, formación, introducción—, analizamos a continuación, brevemente.

a) Selección

En primer lugar, la persona interesada, hace una solicitud formal, verbal o por escrito, manifestando sus deseos de ser voluntario en una entidad.

A continuación, el coordinador, concierta una entrevista con el candidato como veremos en la “guía para la entrevista de selección de voluntarios”, del capítulo 5. Este es un encuentro de utilidad tanto para la entidad receptora como para el mismo candidato porque mediante esta primera aproximación, el solicitante matiza y acalara sus conceptos —si aún no estaban suficientemente claros— sobre el voluntariado, recibe la información necesaria de la entidad responsable del servicio, su filosofía y objetivos. Así mismo conoce los posibles servicios que en ella puede realizar, a la vez que se informa del alcance de sus compromisos y obligaciones.

El coordinador, como representante de la entidad receptora, percibe las motivaciones y actitudes del sujeto, y las contrasta con la filosofía del voluntariado. También detecta cuales son sus capacidades, formación y experiencia, así como el tiempo con que cuenta y los servicios que le gustaría realizar. Teniendo en cuenta lo anterior, el coordinador analiza las posibilidades de compaginar el tiempo y preferencias que aporta el voluntario, con la gama de servicios que oferta la entidad.

Índice



A decir verdad, aunque el término selección implica la posibilidad de que unos candidatos serán aceptados y otros no, en nuestra experiencia, prácticamente el cien por cien resultaron aptos como voluntarios. Tal vez pueda influir que ya, desde la forma de organizar la captación, —tipo de materiales de difusión y mensajes que reciben en esa fase— se puede producir una autoselección en la que ya se descartan a sí mismos quienes tuvieran ideas confusas de lo que es el voluntariado.

b) Formación

Un resultado de aptitud positiva trae consigo la aceptación provisional del candidato, como voluntario de la entidad. Es entonces cuando se inicia la formación.

Hay una formación general que reflejamos en el programa del curso de formación inicial de voluntarios, del capítulo 5, que consiste en dar unas nociones sobre la entidad promotora, responder a las preguntas **¿qué es el voluntariado?**, **¿dónde** —en qué actividades— **puedo ejercer el voluntariado?** y **¿cómo** debe estar organizado para que tenga un funcionamiento aceptable? Aparte de contestar a estas tres preguntas básicas, se profundiza sobre las personas mayores como recurso social y comunitario en la sociedad; en las razones para un voluntariado de mayores, así como en las estrategias para asegurar el éxito de todo proyecto de voluntariado de mayores.

También hay una formación específica que aborda los aspectos sociales del entorno de actuación así como las características generales del tipo de servicio y las particularidades de los usuarios, con los que más probablemente se vayan a encontrar los voluntarios. Así, serían contenidos normales de esta parte, el hablar del barrio o pueblo donde se va a realizar, connotaciones específicas del servicio, tipología de los usuarios (infan-



cia, mayores, minorías étnicas, grupos de afectados...), sobre el proyecto concreto de intervención, metodología de trabajo, herramientas, sistemas de registro de datos, etc.

Lo más rentable y eficiente es contar con un número importante de nuevos voluntarios para impartir un curso de formación. Es lo que se hace siempre en los comienzos de una asociación.

Aunque antes se haya podido dar la impresión que en la fase de selección ya se decide sobre la aptitud de los candidatos, lo cierto es que se sólo trata de una verdad a medias. En ese momento la decisión consiste en decir algo así como “no hay razones para decir que no”, o, “puede ser un voluntario”, sin embargo, si se va a celebrar un curso de formación de inmediato, no se hacen los trámites para la incorporación oficial (firma del compromiso, entrega del carné de voluntario, etc.) hasta que el voluntario no termina el curso de formación básica.

La cuestión es muy sencilla. Si damos luz verde para su incorporación plena sólo con la entrevista, podemos haber omitido alguna información que le hubiera hecho al final no dar el paso por su parte, o nosotros, como coordinadores podemos no haber apreciado algún elemento incompatible con el dinamismo voluntario, mientras que, después de pasar por el curso, las ideas del candidato están totalmente claras respecto al alcance del movimiento en el que se va a meter y es, por lo tanto, el momento más maduro para una aceptación-incorporación segura o definitiva.

Después, es conveniente esperar a que haya un número aceptable y organizar entonces el curso. Esto, sin embargo, no es inconveniente para que los voluntarios comiencen a funcionar como tales en la medida en que llegan a la institución.



Aunque según venimos expresando aquí, el procedimiento lógico es que antes de comenzar a actuar en servicios concretos, el voluntario debe haber realizado el curso de formación inicial, lo cierto es que la llegada de los voluntarios no se produce de forma masiva como para contar con un número suficiente, hacer el curso y comenzar cada cierto tiempo un nuevo grupo. Eso sólo sucede cuando se inicia la implantación del proyecto en una nueva zona. Lo que normalmente sucede es que hay personas que se enteran después y acuden con intención de hacerse voluntarios. En este caso no es imprescindible esperar a que haya un nuevo curso de formación sino que el coordinador le transmite los aspectos más nucleares que debe saber toda persona voluntaria, comienza el servicio y ya completará su formación cuando se celebre el próximo curso.

c) Introducción

Decidida la incorporación al grupo de voluntarios por ambas partes —desde la libertad del voluntario y desde la idoneidad observada por el coordinador— hay varios pasos que conviene dar de una forma casi protocolizada cumplimentando los documentos que presentamos en el capítulo 5: firmar el “compromiso entre el voluntario y la entidad”; simultáneamente se le da de alta en el “seguro” que la entidad tiene obligación de suscribir para todos sus voluntarios; se cumplimenta la “ficha personal” donde recogemos la información en tres grupos: primero, los datos básicos de identificación y localización del voluntario, así como algunos otros datos básicos que se utilizarán de forma estadística en las memorias de la entidad; segundo, su disponibilidad de tiempo para el voluntariado; y tercero, las actividades que le gustaría realizar, dentro de la oferta que la propia entidad le propone; finalmente se cumplimenta el “carné” de voluntario.

Índice



Realizados estos trámites, se hace la introducción, de la mano del coordinador. Lo mismo que el coordinador tiene la ficha con la disponibilidad del voluntario, dispone también de las distintas demandas de servicios. Lo primero que tiene que preguntarse en cada una de estas demandas es si son o no apropiadas al papel y misión del voluntariado en general. A veces se reciben demandas de personas que no conocen suficientemente la misión de los voluntarios y piden tareas que deben ser hechas por profesionales. El coordinador debe entonces seleccionar la idoneidad de las solicitudes, evitando la entrada de los voluntarios en terrenos que no son de su competencia. Y, por supuesto, debe informar al usuario de lo que puede esperar del servicio y lo que no, según se ha especificado en páginas anteriores al hablar de las tareas del coordinador.

Cuando haya demandas propias de los voluntarios, en general, y compatibles con las actividades elegidas, en particular, el coordinador informa al voluntario de todos los datos pertinentes para que realice con eficiencia su servicio. Esta información se relaciona con el medio, el lugar, la persona, los detalles importantes, la recogida de datos, facilita las herramientas —si fueran necesarias—, hace saber el lugar y la persona a quien el voluntario se debe dirigir en caso de tener dudas o complicaciones, etc. Una vez informado el voluntario y cuando éste acepta la propuesta de servicio que se le ha hecho, se registran los pormenores del acuerdo en la “hoja de asignación de servicios regulares” o se le facilita la “hoja de registro de servicios esporádicos” —del capítulo 5— según se trate de una actividad regular o de un servicio esporádico, que debido a sus características no se pueden predecir.

Además de esta preparación inmediata que culmina con el acompañamiento al lugar donde va a empezar el servicio y



la presentación del usuario, la introducción comprende también los contactos con ambos en las fechas siguientes a la puesta en marcha. Para ello, basta con varias llamadas telefónicas a usuario y voluntario, por separado para conocer las primeras impresiones del uno y del otro en el arranque del servicio y poder observar la consistencia y garantías de éxito de esa intervención. Los referidos contactos pueden hacerse, uno al día siguiente del primer encuentro, otro a los diez días (o cuando se hayan producido dos o tres encuentros más), y otro cuando se esté en torno a los 25 días desde el comienzo. Por supuesto, al hacer la introducción, se informa con claridad tanto al voluntario como al usuario de la disponibilidad permanente del coordinador para cualquier duda o dificultad que puedan tener.

Seguimiento del servicio de los voluntarios

El seguimiento comienza al poner en marcha cualquier servicio. Las tareas de seguimiento consisten básicamente en lo siguiente:

a) Tareas relacionadas con el mantenimiento de los servicios

En toda actividad están implicados voluntarios y usuarios. Ya hemos dicho más arriba que el usuario puede ser una persona física, una entidad o un colectivo, con los que el coordinador debe mantener un contacto estable.

Una vez estabilizado el servicio, es decir superada la fase de introducción del voluntario, se supone que el acoplamiento entre voluntario y usuario ha sido positivo y el servicio avanza con normalidad en el tiempo. Entonces se debe mantener un sistema de comunicación estable, continua y

Índice



permanente con voluntario y usuario, asegurándose que todo marcha sin dificultad. Sólo de esta forma estaremos en alerta para cualquier disfunción o problema a superar que pueda aparecer en el momento más inesperado.

Las personas, las relaciones y las situaciones no son estáticas sino que están permanentemente abiertas a cambios provocados por una importante variabilidad de circunstancias que convergen en cada actividad realizada por los voluntarios. Si mantenemos esa relación estable y continua podremos resolver sobre la marcha las dificultades que surjan. A veces hay que replantearse el servicio, reorientarlo, suprimirlo, etc.

Un ejemplo de ajuste del servicio sucedió no hace mucho en una residencia donde los voluntarios realizaban actividades de lectura, acompañamiento, paseos, y tareas similares con los residentes. Debido a circunstancias internas de la plantilla, hubo un momento de escasez de personal de cocina. Ante ese déficit, alguien de la residencia propuso a los voluntarios que sería más conveniente que echaran una mano en tareas que todo el mundo sabe hacer, las propias de un pinche de cocina —pelar patatas, lavar verdura, fregar algunos utensilios, etc—. Hasta ese momento todo había funcionado de maravilla. Si la coordinadora de ese grupo de voluntarios hubiera bajado la guardia y se hubiera confiado en la buena marcha de los servicios en ese centro, la novedad habría pasado desapercibida y su intervención podría haber llegado tarde, pero gracias a la formación de los voluntarios a quienes la propuesta les sonó a estar ocupando el puesto de un profesional y gracias al entrenamiento para comunicar cualquier incidencia o duda, ante dicha petición, lo comunicaron a su coordinadora y se evitó una mala praxis voluntaria.

Índice



Incidencias como esa son muy frecuentes en el devenir cotidiano de las actividades voluntarias, pero ahí está la labor del coordinador, introduciendo con normalidad las modificaciones necesarias desde un seguimiento cercano. El fallo más frecuente consiste en confiarse cuando la puesta en marcha del servicio ha ido perfectamente. Se baja la guardia, disminuyen los contactos y a la vuelta de cierto tiempo aparecen problemas que se podían haber evitado haciendo un seguimiento correcto.

Las actividades más frecuentes para este seguimiento consisten en visitas y llamadas telefónicas directamente a las personas físicas receptoras del servicio, o tal vez, mediante contactos con su entorno: la propia familia, vecinos, profesionales... Además de las visitas y contactos telefónicos, el coordinador debe mantener reuniones periódicas con los responsables del programa en el que intervienen los voluntarios. Las demandas de servicios voluntarios no siempre vienen de particulares, muchas veces son los responsables de entidades o programas quienes solicitan la presencia de voluntarios. El seguimiento en estos casos se hace sobre todo con el responsable de dichos servicios en reuniones en las que se analiza la actuación de los voluntarios, el encaje con la realidad, el resultado de sus intervenciones, la relación con los profesionales, las modificaciones que se deben introducir, etc. Sólo con una relación estable, permanente y fluida entre el coordinador y el usuario, ya sea una persona física o el responsable de la entidad o programa, el servicio de los voluntarios podrá permanecer en el tiempo.

b) Tareas relacionadas con el funcionamiento del grupo

Llamadas telefónicas, entrevistas personales, reuniones locales (de los voluntarios de cada pueblo, barrio o zona de

Índice



una ciudad). Conviene que las reuniones sean periódicas y que su frecuencia la acuerde el coordinador junto con cada grupo de voluntarios. Según nuestra experiencia la periodicidad más elegida es una vez al mes. La experiencia nos ha hecho verificar la conveniencia de fijar un día concreto —por ejemplo el último miércoles de cada mes, u otra alternativa similar— con el fin de facilitar la asiduidad en la participación. Otras fórmulas como por ejemplo acordar al final de cada reunión el día, lugar y hora de la siguiente, implica una adaptación permanente para cada encuentro, además de la desinformación de quienes no pueden acudir a las reuniones... Como decimos, lo más práctico es fijar al principio de cada curso el día el lugar y la hora.

El fin de las reuniones como instrumento fundamental de coordinación, consiste en que el grupo —equipo— de voluntarios, con su coordinador, reciban periódicamente la información que necesitan, puedan exponer sus experiencias y compartir su actuaciones, evaluar los resultados de su acción, debatir sobre la conveniencia de cada actividad, sobre su continuidad, introducir cambios, hacer propuestas, formarse, etc.

Las reuniones no deben tener una duración superior a una hora y media. Su contenido se puede distribuir en tres partes bien diferenciadas:

La primera parte se destina a compartir experiencias de cómo le va a cada uno con su actividad. Esta es quizás la parte más atractiva porque supone un interesante enriquecimiento humano al compartir con el resto de compañeros voluntarios las experiencias vividas por cada cual que, aunque sean en escenarios y momentos distintos, todas están unidas por los mismos principios solidarios y por formas de actuación similares.

Índice

La segunda parte de la reunión se debe destinar a facilitar a los voluntarios las informaciones pertinentes: por ejemplo sobre posibles cambios a realizar en la ejecución de las actividades, nuevas demandas de servicios, planteamientos institucionales tanto de la entidad promotora como de otras con las que se colabora, o celebraciones como por ejemplo el día internacional de voluntariado u otros eventos parecidos.

La última parte de la reunión se debe dedicar a la formación continua. Es conveniente que el coordinador fomente entre los propios voluntarios la necesidad y el gusto por la formación. En este sentido nos atrevemos a proponer algunos de los realmente vividos en la coordinación de muchos grupos de voluntarios mayores, por ejemplo: sobre la comunicación en general demandada por los propios voluntarios para mejorar el funcionamiento de sus propias reuniones—; sobre habilidades sociales, para fomentar estilos asertivos de comunicación; sobre la escucha activa, cuando la actividad de un grupo de ellos está relacionada con personas en situación de crisis o con ciertas pérdidas de autonomía; sobre la Ley de promoción de la autonomía personal; sobre la comunicación en el grupo; y así se puede ampliar el catálogo de temas sin más límites que los que quiera imponer el propio grupo. Muchos de estos temas los puede preparar el mismo coordinador del grupo y cuando sea necesario puede recurrir a un experto en la cuestión.

Las reuniones deben ser convocadas y moderadas por el coordinador. Un peligro frecuente que puede hacer disminuir el interés —y consecuentemente la asistencia a las reuniones— es la ineficacia de las mismas. No se trata, por tanto, de reunirse por reunirse, las reuniones en sí mismas no pasan de ser un instrumento, cuya utilidad será mayor o menor en función del uso que se haga de las mismas.

Índice



Para que las reuniones sean eficientes, hay que observar las reglas de toda reunión, de entre las que destacamos las siguientes:

- Preparar la reunión: acudir a la reunión para “ver lo que sale o de lo se habla” es muy contraproducente. El coordinador debe preparar CADA reunión con contenidos específicos. Aunque la primera parte que hemos descrito unos párrafos atrás pueda ser aparentemente casi siempre igual, el coordinador —que es el que tiene una visión panorámica completa del grupo y sus circunstancias— debe prever antes de la reunión que temas son interesantes y necesarios para poner en común (por ejemplo alguna actividad reciente que por su novedad, puntualidad, o carácter extraordinario convenga que no pase desapercibida). Además debe llevar previstas la informaciones que debe dar, incluso el orden en el que las dará —que por distintas razones puede ser uno u otro—. Por otra parte deberá asegurar que el lugar está suficientemente acondicionado en cuanto a espacio, mobiliario necesario, temperatura, materiales necesarios en cada reunión, etc.

- Dirigir/moderar la reunión: al comenzar cada reunión, el coordinador debe recordar las tres partes en las que se dividirá la reunión (compartir experiencias, informar y formar) pues aunque parezca reiterativo, la repetición tiene dos funciones: en primer lugar, que los posibles nuevos voluntarios participantes en la reunión sepan como se articulan normalmente las reuniones y, en segundo lugar, sirve de entrenamiento para el resto, que una vez tras otra, terminan entendiendo la importancia de cada una de las partes para la consolidación del grupo. Este es el momento oportuno para dar la bienvenida a nuevos voluntarios que se hayan incorporado al grupo. Después de realizada esta primera aclaración, el moderador da paso a la parte del

Índice



compartir, animando a todos a la participación y haciendo observar las siguientes cuestiones:

- o Ofrecer un avance del orden del día previsto: anunciando al principio de la reunión los temas a tratar, los asistentes podrán ordenar su participación, reservando sus opiniones para cuando toque tratar cada uno de los temas. A veces sucede que alguien comienza a hablar sobre un tema distinto del que se está tratando en cuyo caso el moderador debe solicitarle que aplace su intervención para cuando se trate ese asunto.
- o Facilitar la participación de todos: en casi todos los grupos suele haber personas con mucha facilidad para hablar en público, mientras a otras les cuesta mucho hacerlo. Es misión del coordinador frenar con discreción a los primeros y estimular la participación de los segundos, porque, todos, también aquellas personas a las que les cuesta hablar, tienen experiencias importantes que compartir.
- o Facilitar el paso de un tema a otro de forma ordenada: cuando no se está entrenado en participación eficiente en las reuniones, uno de los errores que se suelen cometer consiste en pasar de un tema a otro sin concluir ni acordar nada. Cuando así sucede, según avanza la reunión, aparece la sensación de estar perdiendo el tiempo porque se habla de muchas cosas, a veces se vuelve a hablar de lo que ya se había hablado, los participantes se pierden y el grupo no avanza. La misión del coordinador consiste en facilitar que se hable de todo de forma ordenada, primero un tema y mientras dura el mismo, invitar a quien

Índice



- quiera hablar sobre ese asunto, antes de pasar al siguiente y así sucesivamente.
- o Facilitar la participación y la escucha: una regla sencilla de entender y no tan fácil de cumplir es que mientras una persona habla, los demás escuchan y si desean decir algo, deben esperar a que el coordinador le de entrada. Tal vez más frustrante que lo explicado en el punto anterior, es la experiencia de que se lleguen a formar distintos grupos hablando simultáneamente, ya sea del mismo tema o, peor aún, de temas distintos. Este error sucede con mucha frecuencia cuando el tema interesa a los participantes: alguien comienza a expresar su opinión y otra persona le contesta sin dejarle terminar su exposición, hay un momento en el que están hablando simultáneamente los dos mientras que otro asistente comienza a comentar su opinión sobre el mismo tema con el compañero/a que tiene a su lado. Si el moderador no interrumpe en ese momento para centrar el diálogo, la aparición de nuevos grupos que hablen por su cuenta y simultáneamente del tema, es inevitable. El moderador que no está advertido de este posible error, también estará debatiendo con las dos o tres personas más próximas a él, formando un nuevo grupo de debate. El panorama no puede ser más distante de lo que debe ser el funcionamiento normal de una reunión productiva.
 - o Evitar las interrupciones: ya lo hemos dicho en el párrafo anterior, se trata de facilitar que cada persona termine su exposición sin que otros le interrumpan. Para que la reunión se haga dinámica también conviene invitar a concluir a quien se recrea demasiado en la presentación de su experiencia o argumento. No



hay reglas fijas para determinar el tiempo idóneo por cada participación porque lo mismo se puede decir todo lo que se desea en pocos segundos que podemos estar escuchando una experiencia durante cinco o más minutos sin que decaiga la atención y el interés de los demás, si el tema y el relato resultan suficientemente intensos y del interés de los participantes.

- o Facilitar acuerdos: a lo largo de la reunión habrá momentos y temas que además de ser debatidos requieran tomar decisiones. Supongamos que estamos a principios de curso y se plantea la conveniencia de cambiar el día habitual de las reuniones. Un mal planteamiento sería debatir el asunto y pasar a otro tema sin acordar nada. El papel del coordinador consiste en facilitar que todos expresen sus opiniones de forma ordenada, como se ha dicho anteriormente; hacer de vez en cuando de “espejo” para que el grupo vea las opciones que se plantean como posibles; facilitar el debate sobre los “pros” y “contras” de las distintas opciones; ayudar a concluir la opción de la mayoría; y, muy importante, asegurarse que todos se han enterado del acuerdo adoptado.

- Cerrar la reunión: la reunión se debe ir conduciendo de forma que haya tiempo para abordar todos los temas previstos. Cuando falta tiempo para tratar todos los temas en una reunión, a veces se debe a una rápida o mala preparación del orden del día —no se pensó suficientemente la importancia de algún tema para los asistentes o el debate que podría producir...— o a dejar demasiado tiempo para debatir un asunto que ya está suficientemente debatido, y se nos va el tiempo sin apenas avanzar. Cuando se prepara y dirige bien una reunión se suele terminar a tiempo. Es el momento

Índice



en el que el coordinador debe indicar que la reunión llega a su fin, hacer una breve síntesis de los asuntos tratados, de los acuerdos y compromisos adquiridos, recordar la fecha de la próxima reunión —aunque parezca reiterativo— y agradecer la participación de todos.

c) Eventos especiales y relaciones con otras entidades

Como todo en la vida, el funcionamiento de un grupo de voluntarios puede hacerse monótono en la medida que va pasando el tiempo. Una forma muy práctica y sencilla de romper esa monotonía y refrescar las motivaciones son algunos eventos que sólo se pueden hacer de vez en cuando y que pueden ir jalando lo cotidiano, bien dosificadas a lo largo de cada curso.

Uno de esos eventos son los encuentros anuales. Cuando el voluntariado de una entidad se estructura en distintos grupos que normalmente no tienen contacto entre ellos, es muy positivo organizar una vez al año una convivencia a la que están invitados todos los voluntarios de la entidad. No todos pueden participar porque lo más frecuente es que sus obligaciones les impidan la asistencia a un porcentaje importante, pero en todo caso siempre habrá quórum suficiente para vivir una jornada repleta de experiencias positivas.

La dinámica de estos encuentros puede ser tan variada como la creatividad de los voluntarios y coordinadores. Lo recomendable es que no sea siempre igual sino que cada año se vaya renovando. Lo más adecuado es que la preparación parta de la base de los grupos que aportan ideas y contenidos en las reuniones mensuales previas a la celebración del encuentro. Digamos que se propone una fecha y, tal vez, un lema o una idea común y cada grupo enriquece con sus aportaciones el resultado final.

Índice



El fin de los encuentros no es sólo lúdico, es principalmente para aumentar la cohesión de los grupos de voluntarios, fortalecer la claridad de ideas respecto a la solidaridad y tomar conciencia de la pertenencia a la solidaridad organizada en la sociedad, que tiene múltiples expresiones en grupos e instituciones variados. Un programa típico para un día de encuentro puede ser el siguiente: llegada y acogida de los distintos grupos; rueda de experiencias —bien como resumen de las actividades que se realizan en cada grupo, o de experiencias más significativas o especiales—; trabajo en grupos sobre algunas preguntas relacionadas con los principios del voluntariado por ejemplo ¿Por qué me hice voluntario/a? ¿Qué me aporta el hecho de ser voluntario? Dos preguntas tan sencillas como éstas dan un juego increíble en la participación y el reforzamiento de los conceptos clave para un funcionamiento del voluntariado ajustado a los principios de la solidaridad organizada; finalizados los grupos, una puesta en común de las conclusiones de cada grupo seguro que resultará muy enriquecedora; luego, una parte más lúdica con juegos, baile, visita cultural, a veces resulta muy interesante un juego tipo concurso con preguntas sobre el mismo voluntariado; otras veces, se puede sustituir alguno de los bloques anteriores por una buena charla sobre un tema de formación continua demandado por los propios voluntarios, por ejemplo, cuando se aprobó la Ley Estatal del Voluntariado; etc. La comida se intercala en función de la hora y el avance del programa previsto y, antes de iniciar el regreso, se termina la jornada con unas palabras de clausura por el representante institucional... Por supuesto, el coste de estos encuentros debe ser asumido en su totalidad por la entidad responsable de los voluntarios en las entidades que hemos denominado “con” voluntarios. Si se tra-

Índice



ta de entidades “de”, también debe asumirlo la entidad. En coherencia con los derechos de los voluntarios en ningún caso debe ser asumido por éstos.

Este tipo de encuentros resultan extraordinariamente motivadores para los propios voluntarios, para los coordinadores de los diferentes grupos, para la propia entidad que organiza y dirige el proyecto e incluso para las entidades patrocinadoras del programa a quienes siempre informamos indirectamente de todo lo bueno que hacen los voluntarios pero que en esta ocasión pueden verificar directamente —si les invitamos, claro— el alcance y el valor de la acción solidaria que subvencionan.

El planteamiento anterior se refiere a entidades que coordinan el funcionamiento de distintos grupos de voluntarios en distintos lugares bajo un mismo proyecto. Nosotros lo hemos vivido en toda Andalucía pero el esquema es válido para lo grande y para lo pequeño y, por lo tanto, también puede servir para una institución con un grupo de 15 ó 20 voluntarios.

Para terminar este punto, decir que los voluntarios no deben estar relacionados exclusivamente con su grupo. El coordinador debe facilitar informaciones permanentes de asuntos que afecten al movimiento solidario en general y facilitar el intercambio de experiencias con grupos e instituciones que trabajen en otros campos de actuación. Una ocasión extraordinaria para ello son celebraciones como el Día Internacional del Voluntariado en el que los voluntarios de cada entidad aportan ideas, experiencias, trabajos... y tienen la oportunidad de conocer otras formas de solidaridad organizada hechas realidad con el sello específico que otorga a cada entidad el campo de actuación donde interviene.

Índice



d) Coordinación general de un proyecto de amplia implantación

Con la expresión “amplia implantación” nos referimos a proyectos activados y dirigidos por organizaciones presentes en zonas geográficas diversas, ya sea a nivel provincial, autonómico o estatal. El funcionamiento de la organización que venimos explicando en este capítulo se refiere en buena parte a este tipo de proyectos, aunque las explicaciones son válidas para cualquier grupo de voluntarios, y no sólo de mayores sino de cualquier edad.

Pero cuando se trata de entidades con esa amplia proyección, hay que tener en cuenta que la coordinación debe estar perfectamente integrada por una red de coordinadores de grupos, coordinados a su vez por un coordinador general del proyecto. La misión de este coordinador general consiste entre otras cosas en velar por la fidelidad de las distintas actuaciones a la filosofía original del proyecto; facilitar a los coordinadores los materiales y las gestiones necesarias para que ejerzan correctamente su función; unificar criterios de funcionamiento y de resolución de problemas con los coordinadores; resolver con criterios comunes las dificultades que surjan en las distintas zonas; recoger las iniciativas que surgen de los distintos grupos y darles forma para canalizar nuevas alternativas en las actividades cotidianas, en la organización de encuentros, en la formación continua de los voluntarios; proponer nuevos campos o ideas de actuación de los voluntarios; etc.

El seguimiento del proyecto a este nivel, se lleva a cabo por el coordinador general a través de un programa de reuniones y formas de comunicación, programado, estable y conocido por todos, así como mediante su presencia en encuentros con voluntarios, e incluso acompañando a coordinadores en al-



gunas reuniones locales para no perder el contacto con la realidad más concreta de las actuaciones y experiencias de los voluntarios.

Reciclaje y evaluación

Uno de los peligros más frecuentes consiste en dar por supuesto que lo único realmente necesario es la buena voluntad y la disponibilidad.

Nos parece de interés subrayar que esos componentes son imprescindibles para poder articular un buen proyecto, para garantizar una implantación satisfactoria del mismo, pero no olvidemos que otra de las claves para el éxito de todo proyecto de voluntariado es la formación. La misión principal de la formación consiste en dotar a los voluntarios de los conocimientos generales y concretos para que puedan desarrollar eficientemente su labor.

Aunque anteriormente se ha hablado de la formación inicial, previa a la incorporación, conviene señalar la necesidad de una formación continua, tanto en los temas genéricos de todo voluntariado como en los específicos de cada campo de intervención. Hemos visto como las reuniones ordinarias o los encuentros pueden ser una buena oportunidad para dosificar permanentemente distintos temas para el reciclaje de los voluntarios. Sin embargo hay circunstancias en las que es necesario dedicar un tiempo específico al conocimiento de nuevas realidades. En consecuencia, la entidad deberá dedicar los medios necesarios para el reciclaje de sus propios voluntarios. Pongamos por caso cuando las actuaciones pasan por el uso de las nuevas tecnologías en las que es imprescindible conocer el uso del ordenador o el manejo de nuevos programas, o los cam-

Índice



bios organizativos en el trabajo de profesionales con los que necesariamente se relaciona el servicio de los voluntarios...

En relación con la evaluación del programa, ésta debe ser cuantitativa y cualitativa. La cuantitativa se refiere meramente a datos estadísticos tales como características sociodemográficas de los voluntarios, número de voluntarios, actuaciones, horas de dedicación a cada actividad, medias de dedicación por voluntario... que se derivan de las fichas que presentamos en el próximo capítulo. La evaluación cualitativa recoge el sentir de las personas relacionadas con los servicios realizados, comenzando por los propios voluntarios, los usuarios que reciben el servicio, los profesionales que puedan estar relacionados con el mismo, etc.

Régimen económico y seguridad

Es preciso tomar conciencia de que la puesta en marcha de un servicio de voluntariado implica siempre unos gastos que la entidad patrocinadora debe conocer previamente y debe estar dispuesta a afrontar.

Si bien el tiempo y la entrega es la aportación fundamental del voluntario —que aunque tenga un gran valor no cuesta dinero— también es cierto que tanto el soporte organizativo como la formación, el material, los encuentros, la seguridad, el personal de coordinación, etc. supone un coste económico cuantificable que es preciso tener en cuenta.

Dentro del soporte organizativo es fundamental que los voluntarios tengan un lugar físico de referencia para localizar al coordinador (generalmente un despacho) así como un lugar donde realizar las reuniones, imprescindibles para una coordinación eficiente. Esto no suele ser muy costoso cuando se trata de orga-

Índice



nizaciones que además del voluntariado tienen otros proyectos. Se trata simplemente de habilitar un despacho donde el coordinador pueda atender individualmente a los voluntarios y una sala suficientemente acondicionada, para celebrar las reuniones. Cuando se trata de asociaciones pequeñas no es difícil encontrar una entidad, pública o no, que permita el uso de dichos espacios, aunque sea de forma compartida con otros grupos.

De entre todos los conceptos señalados, el más costoso es el de la coordinación. Sin embargo caben fórmulas intermedias en función del volumen de servicio. Cuando se va a iniciar un voluntariado dentro de una entidad superior, es posible que en los primeros momentos las tareas de coordinación sean ejercidas por un profesional motivado, que conozca los pormenores teóricos y prácticos de un proyecto como éste y que pueda disponer de cierto tiempo, dentro de su horario laboral, lo que implica que sea autorizado por sus superiores para disponer de ese tiempo. Hemos dicho ya que incluso en esta fase, un mismo voluntario con los conocimientos indicados y con cierto tiempo también podría hacerlo, tanto en el seno de una organización como, sobre todo, en un grupo que comienza sin vinculación con una entidad de la que dependa el proyecto. Aunque siempre, tanto uno como otro, deberán contar con el visto bueno de la institución donde se vaya a realizar el servicio y de la entidad promotora, si es que son distintas.

Pero en la medida en que crece el número de voluntarios y las demandas de servicios, es conveniente o bien que el profesional que comenzó amplíe su tiempo de dedicación, o que se contrate un profesional expresamente, con la dedicación que se considere necesaria.

La formación es posiblemente el segundo tema en importancia presupuestaria, aunque depende de como se organice, si

Índice



es en el lugar de residencia de los voluntarios o no. Aunque esto además de depender de las posibilidades económicas, depende también de la dispersión-concentración de los lugares de residencia de los voluntarios porque cuando viven en distintas localidades habrá que asumir los costes de desplazamiento...

El gasto que suponen los encuentros es relativo. Estos encuentros pueden ser de un día y el coste varía, dependiendo de si hay que tener en cuenta desplazamientos entre poblaciones y si va a haber una comida y algún otro detalle como un recuerdo, etc. Lo propio es que si el encuentro va a ser de una jornada completa, se tenga en cuenta un almuerzo, pero también se pueden hacer encuentros de media jornada, acortando el programa. En fin, como se ve, hay diversas opciones según lo que queramos y podamos hacer.

En cuanto al tema de la seguridad, es legalmente obligatorio tener suscrita una póliza de seguros de responsabilidad civil y de accidentes. Se trata de una garantía no sólo para el voluntario, también para la entidad que, de no tener esta cobertura, puede verse implicada en problemas de difícil solución.

Hay por último unos gastos, digamos de inversión, para la adquisición de los materiales de oficina imprescindibles como ordenador, archivadores, etc. poco representativos en relación con los anteriores. Los demás gastos de material son casi insignificantes cuando se cuenta con una sede cedida o compartida, cosa que no es difícil de conseguir para un fin como éste. El material de oficina necesario va poco más allá del uso del "papel y lápiz", pues se trata de utilizar las fichas incluidas en el soporte documental del capítulo 5, u otras parecidas.

En cuanto a los ingresos, algunas asociaciones tienen una cuota que los voluntarios satisfacen para contribuir al

Índice



mantenimiento de la asociación. En nuestro caso nunca han existido tales cuotas, teniendo en cuenta el bajo poder adquisitivo de casi todos los voluntarios, todos ellos mayores. El proyecto está financiado vía subvenciones.

Regular el movimiento voluntario: leyes del voluntariado

La acción voluntaria está regulada a nivel estatal por la Ley 6/1996, de 15 de enero y por otras leyes autonómicas, algunas anteriores y otras posteriores a la misma ley estatal. Todas ellas regulan el funcionamiento del voluntariado, cada una en el ámbito de sus competencias.

Pero antes del actual panorama legal, existían opiniones a favor y en contra de la regulación jurídica, opiniones que aún pueden seguir en activo. Así, de un lado, quienes pensaban que este movimiento de participación ciudadana tenía un alcance lo suficientemente grande como para dejar su funcionamiento al amparo de la buena voluntad en las maneras de proceder de entidades y voluntarios. De otra parte, la opinión de los que entendían que el dinamismo voluntario es algo libre, espontáneo y creativo y que todo intento de crear un marco legal regulador no traería más que limitaciones de esa libertad creativa, además de meterlo en una dinámica de burocratización empobrecedora, diametralmente contraria al fin que se pretende. Además de esto, existía un recelo producido por el riesgo y las tentaciones de intervención y control por parte del Estado.

Aunque existan razones para la adhesión a una u otra postura, creemos más razonable una vía intermedia en la que la norma legal ejerza justamente su fin, la función normativa, que sea punto de referencia común y amparo legal de las actividades voluntarias, sin coartar sus iniciativas innovadoras ni

Índice



la autenticidad de sus actuaciones. Pero además, la regulación del voluntariado era necesaria por los siguientes motivos.

Porque no todo estaba claro. Aunque para la mayor parte de las asociaciones no hubiera dudas y se movieran sobre un consenso generalizado sobre los principales temas de discusión, hay todavía quien confunde conceptos y se acerca al voluntariado, a título individual o como organización, esperando resultados que no le son propios, con el agravante de que se le utiliza en tales direcciones equivocadas, con el daño y la confusión consecuentes. Un ejemplo de ello es la relación entre el servicio voluntario y el trabajo asalariado y la utilización de los voluntarios como paraprofesionales.

Otra cuestión es la del reconocimiento oficial del movimiento voluntario. Si hasta ahora nadie dudaba de su bondad y beneficios para la sociedad, la existencia de una ley supone una carta de ciudadanía, credibilidad y seriedad para los que todavía dudaban, a la vez que puede suponer un impulso a la pertenencia, por parte de posibles nuevos voluntarios, y a la promoción, por parte de los que pueden sugerir servicios de voluntariado, dada la garantía que implica el respaldo legal.

La regulación se hacía también necesaria por la ausencia de normativa en las relaciones entre las asociaciones o entidades y los propios voluntarios. La ley significa también la oportunidad definitiva para que los poderes públicos no sólo reconozcan el valor de la solidaridad sino que articulen medios de apoyos efectivos para su evolución.

Vamos a hacer un repaso al texto legal, introduciendo algunos comentarios sobre los artículos y cuestiones más relevantes de la Ley Estatal, si bien hay que decir que no es la única norma reguladora del voluntariado en nuestro país. Existen otras normas como las leyes autonómicas, citadas en

Índice



la bibliografía, de las que, por razones de espacio, no nos podemos ocupar. El lector interesado puede consultar en la bibliografía todas las Leyes Autonómicas.

Ley Estatal del Voluntariado

Nos referimos a la ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado, publicada en el BOE, el 17 de enero de 1996.

En la Exposición de Motivos, a título introductorio, se hace un reconocimiento de los valores del voluntariado así como su importancia como expresión de corresponsabilidad con el Estado en la solución de los problemas de los ciudadanos tendentes a la mejora en la calidad de vida de los mismos. Fundamenta la participación voluntaria en el artículo 9.2 de la Constitución y señala la obligatoriedad de los poderes públicos de “promover, impulsar y proteger” la participación de la acción voluntaria en el “diseño y ejecución de las políticas públicas sociales”.

El texto se ajusta al esquema siguiente:

TÍTULO I.- Disposiciones generales.

Artículo 1.- Objeto.

Promover y facilitar el voluntariado en organizaciones sin ánimo de lucro públicas o privadas.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

Voluntarios y organizaciones. Ámbito estatal o supraautonómico.

Artículo 3.- Concepto de voluntariado.

Por su importancia, reproducimos textualmente: “Conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida...”



Además debe ser altruista, solidaria, libre, no sujeta a obligación personal o jurídica, sin contraprestaciones económicas, a través de organizaciones privadas o públicas, de acuerdo a proyectos.

Para mayor claridad, excluye las actuaciones aisladas, esporádicas, al margen de organizaciones sin ánimo de lucro y las debidas a familiaridad, amistad o buena vecindad. Además indica que nunca pueden sustituir el trabajo retribuido.

La delimitación es rotunda y deja fuera de juego ciertos intentos de aceptar como voluntarias algunas actuaciones económicamente gratificadas, aunque fuera a título simbólico. Es también importante el respaldo total a las actuaciones vinculadas a las organizaciones, aunque tal vez un reconocimiento a las acciones aisladas, no hubiera quedado mal, sin detrimento de su exclusión del concepto “legal” del voluntariado.

Artículo 4.- Actividades de interés general.

“...asistenciales, de servicios sociales, cívicas, educativas, culturales, científicas, deportivas, sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de la economía o de la investigación, de desarrollo de la vida asociativa, de promoción del voluntariado o cualesquiera otras de naturaleza análoga”. Interesantísimo, desde cualquier punto de vista, el ensanchar el horizonte de la acción voluntaria de un modo tan universal.

TÍTULO II.-Del voluntario.

Artículo 5.- Concepto de voluntario

Quienes libremente se comprometan a realizar lo anterior.

Artículo 6.- Derechos del voluntario.

Se recoge aquí la nómina de los derechos consensuados por la mayoría de las asociaciones voluntarias. Muy interesante el apostar por la seguridad, aunque se echa de menos una referencia a la cobertura de la responsabilidad civil por las actuaciones de los voluntarios, presente sin embargo en Leyes Autonómicas.

Índice



Artículo 7.- Deberes del voluntario.

Igual que en los derechos. Importante señalar la formación no sólo como derecho sino como un deber de hacer uso de las oportunidades que le brinde la organización.

TÍTULO III.- De las relaciones entre los voluntarios y las organizaciones en que se integran.

Artículo 8.- De las organizaciones.

Estar legalmente constituidas, con personalidad jurídica, sin ánimo de lucro, y desarrollar programas para las actividades del artículo 4. Es muy importante la claridad con que señala las obligaciones de las organizaciones respecto a los voluntarios, por lo que significa de garantía y punto de referencia ante posibles discrepancias.

Artículo 9.- Incorporación de los voluntarios.

Se basa en la realización de un compromiso que reúna determinados requisitos. Podría resultar chocante que el compromiso tenga que recoger la “duración, causas y formas de desvinculación” entre la organización y el voluntario. Hablar del compromiso en tales términos puede producir rechazo, pero ya aclararemos el tema con la redacción del compromiso que proponemos en el capítulo 5.

Artículo 10.- Responsabilidad extracontractual frente a terceros.

Es también muy interesante la regulación de dicha responsabilidad toda vez que era una de las razones de reticencia en ciertas organizaciones e incluso en algunos voluntarios, a la hora de iniciar proyectos.

Artículo 11.- Régimen jurídico.

Hace referencia a la resolución de posibles conflictos entre los voluntarios y las organizaciones.

Artículo 12.- Colaboración en las organizaciones públicas sin ánimo de lucro.

Mediante acuerdos o convenios de colaboración y de acuerdo a esta ley.



TÍTULO IV.--Medidas de fomento del voluntariado.

Artículo 13.- Medidas de fomento.

“Asistencia técnica, programas formativos, servicios de información y campañas de divulgación y reconocimiento.....” Sería casi perfecto si en la realidad fuera así. Es decir, si el Estado llegara a garantizar todas esas posibilidades.

Artículo 14.- Incentivos del voluntariado.

“Bonificaciones o reducciones en el uso de medios de transporte público estatales, así como la entrada a museos gestionados por la Administración General del Estado...”

Es el mayor disparate de la Ley porque estas medidas no sólo no se ajustan a la gratuidad intrínseca de las acciones voluntarias sino que en caso de proceder como dice este artículo, esos mismos incentivos en vez de ayudar, entorpecerían al voluntariado. Es más, da la impresión de que quienes hicieron la ley pensaron que con tales “regalos” y “privilegios”, aumentaría el número de voluntarios. Ya hemos visto que las motivaciones del voluntario van en otra dirección. Sin embargo, medidas como ésta lo que pueden hacer es atraer a pseudovoluntarios.

Artículo 15.- Reconocimiento de los servicios voluntarios.

Una vez suprimido el servicio militar obligatorio, el comentario que podríamos hacer a este artículo ha quedado fuera de lugar.

Artículo 16.- Acreditación de las prestaciones efectuadas.

Nos parece algo justo e indiscutible. Sobre el uso que se haga de tales acreditaciones, ya hemos expresado la opinión en páginas anteriores.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.- Voluntarios en el extranjero.

La ley será de aplicación también a los voluntarios que lo sean en el extranjero bajo organizaciones que cumplan los requisitos del artículo 8.

Índice



Segunda.- Voluntarios de la cooperación para el desarrollo.
Recoge los requisitos que deben cumplir estos voluntarios.

Tercera.- Extensión del reconocimiento de los servicios voluntarios.

A los voluntarios que participen en programas de competencia de las Comunidades Autónomas o en los Entes Locales.

Índice



Índice



Índice

Capítulo 5

**“INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA
UNA COORDINACIÓN EFICIENTE”**



Índice



Instrumentos necesarios para una coordinación eficiente

Introducción

La coordinación de un grupo de voluntarios no es nada especialmente complejo pero hacen falta algunos instrumentos que nos permitan recoger, ordenar y mantener disponible la información necesaria, en cualquier momento. En este capítulo exponemos los instrumentos cuya utilidad hemos verificado en la coordinación y explicamos por qué, para qué y cómo utilizarlos.

No es posible la coordinación si no hay voluntarios y no habrá voluntarios si no damos a conocer el proyecto invitando a la participación, de igual forma que no podemos hablar de voluntariado actual si los voluntarios no reciben la formación que legalmente deben facilitar las instituciones promotoras de este tipo de proyectos. Por eso, antes de comenzar a explicar cada uno de los instrumentos de coordinación, nos detendremos a explicar esos condicionantes previos a la coordinación que son la difusión y la formación.

Materiales de difusión

Se han utilizado principalmente tres tipos de materiales: carteles de información general, dípticos de mano para uso personal y un audiovisual que es, con diferencia, el que se ha revelado como el instrumento más eficaz a la hora de

Índice



dar a conocer el proyecto, tanto para invitar a las personas mayores a participar en el voluntariado organizado como para presentar la idea a posibles entidades financiadoras o ante otras entidades con las que se trabaje en red, así como en Jornadas o Congresos.

En la metodología que proponemos, la finalidad de los carteles consiste en llamar la atención de los mayores e invitarles a una charla de presentación; el audiovisual es una forma de transmitir, mediante el guión y las imágenes, el mensaje central del proyecto “Mayores solidarios” al que les invitamos; mientras que los dípticos se entregan en mano, una vez finalizada la charla, para reforzar con su contenido los mensajes claves, de forma que así los puedan recordar en casa, comentar con su pareja o con otros mayores...

Una práctica muy habitual en la forma de dar a conocer cualquier proyecto es el uso de **carteles y folletos** de diversos formatos, extensión, presentación... Sin embargo, según nuestra experiencia, hemos de reconocer que el alcance de su utilidad es más que dudoso en este colectivo. Una posible razón explicativa puede ser el escaso nivel formativo de las generaciones de mayores recientes. A principios de los años 90 utilizábamos el cartel y el díptico cada vez que hacíamos una nueva difusión en un pueblo, ciudad, comarca... pero observamos reiteradamente varias cosas: las personas mayores no acudían a las charlas de presentación por el mensaje observado en los carteles sino por la eficacia de los mensajes transmitidos directamente por los técnicos de los servicios sociales, los directores de los centros de día de mayores, los propios miembros de las juntas directivas de las asociaciones, los delegados municipales de los que dependían las personas mayores, u otros líderes sociales, etc.

Índice



Para nuestra sorpresa, los asistentes al acto de presentación acudían por invitación de alguna de estas personas pero nunca lo hacían por el mensaje del cartel. Aún cuando lo hubieran visto, decían recordar los colores y la imagen de los carteles pero no se paraban a leerlos o si los leían, no se enteraban del contenido, por más sencillo y claro que fuera. Algo parecido sucedió con los dípticos. A pesar del interés de todos los asistentes en recibir un ejemplar, lo llevaban a casa pero ni lo leían ni lo daban a otros para que lo leyeran. Por esta razón dejamos de usarlos o si lo hacemos es por la imagen institucional o por la pequeña sensibilización que puedan suponer para otros colectivos, más que por la eficiencia de cara a los propios mayores.

En cambio, el **audiovisual** ha sido el mejor instrumento para dar a conocer el proyecto, para invitarles a participar y para motivarles a dar el paso de hacerse voluntarios. A lo largo de estos quince años hemos renovado guión, imágenes... es decir un audiovisual distinto cada varios años. El audiovisual es más laborioso de hacer que un cartel o un díptico, pero sus ventajas son evidentes: en primer lugar, es más expresivo porque además de la imagen utiliza el sonido, es más dinámico porque combina un buen número de imágenes y es mucho más completo porque en pocos minutos transmite muchos mensajes.

Si lo comparamos con una charla normal —práctica frecuente en muchas entidades para dar a conocer sus fines, proyectos, para ampliar su número de socios...— las ventajas son evidentes: aunque la charla la dé siempre la misma persona es frecuente que a veces se olvide de partes importantes del mensaje que desea transmitir. Además, con el paso del tiempo, se van introduciendo matices nuevos de forma que a la vuelta de un tiempo los contenidos de las primeras charlas

Índice

pueden ser muy distintos a las actuales. Por otra parte, si hay varias personas dando la charla, muy probablemente el mensaje varía de forma significativa entre ellas.

Pues bien, en el audiovisual encontramos la superación de todos esos inconvenientes: al elaborar el guión procuramos incluir todos los mensajes que queremos transmitir a la audiencia, ponemos más énfasis en lo más importante, nos aseguramos que el mensaje es idéntico para todos, permanece inalterable en el tiempo y, finalmente, goza de las ventajas del dicho popular de que “una imagen vale más que mil palabras”.

Este tipo de audiovisual no debe durar más de 10 minutos. En la tabla siguiente se recoge el guión del último que venimos utilizando. La dificultad de este medio no nos permite reproducir las imágenes, por lo que solo describimos escrito su motivo principal.

Índice



GUIÓN	IMÁGENES
1. “Mayores solidarios”	Texto, sobre imágenes de nudos
2. Audiovisual para la promoción del voluntariado de mayores	Texto sobre fondo sin imagen
3. Los jubilados, como los árboles añosos, podemos ser a la vez sólidos y flexibles,	Bosque de encinas
4. Estamos cortidos con los vientos de la necesidad y el esfuerzo. Firmes en las raíces de la propia historia personal	Pinos anclados al suelo en pendiente
5. y cargados con los frutos de una experiencia	Castañas en el suelo otoñal
6. que podemos compartir desde la generosidad de la adultez.	Arboles adultos
7. La solidaridad, como el agua, es esencial para la vida,	Gran lago en el bosque
8. surge del interior de las personas como el agua brota de las entrañas de la tierra,	Nacimiento de agua
9. es desinteresada y enriquece a la sociedad como el agua hace crecer los campos que riega.	Canalización de riego
10. En el otoño de la vida, y algunos en plena madurez vital, los jubilados podemos seguir dando frutos siendo solidarios.	Bosque de castaños en otoño, con arroyuelo
11. La vida de los jubilados de hoy no ha sido fácil:	Grupo de jubilados en Hogar del pensionista
12. vivimos al mundo en una sociedad cargada de fatigas,	Grupo en abrevadero y jóvenes cogiendo algo-dón
13. sin posibilidades de estudiar,	Grupo de niños de años 50
14. no tuvimos otra alternativa que trabajar desde la infancia.	Familia de años 40-50, ordeñando cabras en el campo
15. Crecimos en una sociedad marcada por la dureza del trabajo,	Jornaleros con cosechadora antigua y cavando un pozo
16. y la escasez de medios materiales.	Grupo vendimiando

GUIÓN	IMÁGENES
17. Por eso, muchos tuvimos que emigrar	Familiares despidiendo a emigrantes en la estación de tren
18. Durante buena parte de nuestra vida habitamos en viviendas cargadas de incomodidades,	Abuelos y nietos, años 50 en la puerta de la casa
19. afortunadamente desconocidas para los jóvenes de hoy.	Techo de mimbre de casa antigua
20. La nuestra es una historia de continua superación personal, familiar y social,	Grupo de parejas jóvenes posando en viñedo
21. una historia en la que lo hemos dado todo	Alcorroques que acaban de “dar” el corcho
22. para facilitar a las nuevas generaciones la sociedad que hoy disfrutamos.	Abuelo con nieto
23. Sin embargo, la sociedad tiene una imagen deformada de la jubilación	Grupo de mayores
24. al considerarnos como seres inactivos, improductivos e incluso como una carga social.	Hombre mayor, caminando de espaldas
25. Esa imagen equivocada que muchos tienen de nosotros, nos hace correr el riesgo de minusvalorarnos y de sentirnos algo marginados.	Tres jubilados sentados en un banco
26. Al llegar a la jubilación, y al desaparecer las obligaciones laborales, algunos se sienten liberados.	Grupo de jubilados charlando en plena calle
27. Pero esa aparente liberación se puede convertir para muchos en una trampa:	Banco de cualquier plaza
28. la trampa de la inactividad, del aburrimiento y de la falta de sentido.	Aburridos en la calle y en la plaza

GUIÓN	IMÁGENES
29. Aunque parezca contradictorio, hay quien se lleva años esperando y deseando la jubilación	Grupo heterogéneo mirando hacia el cielo como esperando algo
30. y cuando le llega, no sabe qué hacer con tanto tiempo libre.	Sin imagen, con interrogantes
31. Hasta no hace muchos años, la jubilación era como el principio del fin,	Troncos secos y retorcidos
32. porque el jubilado del pasado, llegaba a esa edad con gran experiencia pero con las fuerzas agotadas	Tronco a punto de claudicar
33. por la dureza del trabajo desde la infancia	Hombre arando con yunta de mulos
34. y durante toda su vida, en largas jornadas laborales.	Anciano asomado a cortina de casa de pueblo
35. Pero los jubilados de hoy somos muy distintos,	Grupo de jubilados actuales en salón de actividades
36. porque, además de sentirnos ya liberados de muchas responsabilidades	Grupo de jubilados actuales en jardín
37. y de ataduras anteriores,	Arboles vistos desde suelo a cielo
38. contamos también con experiencia e ilusión,	Pareja de jubilados en prado verde
39. y estamos en plenitud de capacidades para seguir siendo personas activas y útiles.	Tronco plenamente maduro
40. Al finalizar el largo período laboral, avistamos un ancho horizonte en el que podemos seguir siendo activos, dedicándonos a lo que realmente nos gusta.	Horizonte hacia alta mar, desde playa
41. Todo ello convierte hoy a la jubilación en un mar de oportunidades, una nueva etapa cargada de nuevas opciones de realización personal:	Olas serenas en la orilla de la playa



GUIÓN	IMÁGENES
42. muchos cuidan a los nietos mientras sus padres trabajan;	Abuelo y abuela, cada uno con un nieto
43. viajando, conocemos lo que antes no pudimos ver ni disfrutar;	Varias imágenes de viajes de jubilados
44. a muchos les sigue gustando ir al Hogar del Pensionista;	Jugando al dominó
45. pero también ampliamos nuestros conocimientos;	Escuchando una charla
46. mejoramos nuestra formación;	Noticia de jubilados en la Universidad
47. nos atrevemos con las nuevas tecnologías;	Varios aprendiendo a manejar el ordenador
48. apoyamos a nuestros hijos cuando nos necesitan;	Familia
49. Y, SIENDO VOLUNTARIOS, seguimos dando vida y vivimos en plenitud nuestra jubilación, participando en proyectos por un mundo mejor.	Cascadas impresionantes
50. Por eso te invito a practicar la solidaridad organizada, haciéndote voluntario.	Jubilado mirando a la cámara
51. Es muy fácil, tú decides el tiempo, en las horas que puedes y mientras que quieras,	Primer plano de reloj de pulsera
52. en las actividades que elijas, según tus preferencias,	Organigrama de posibilidades para ejercer el voluntariado
53. puedes seguir siendo útil:	Pequeñas y variadas cascadas
54. organizando actividades culturales;	Coral y grupo visitando ruinas de Santiponce
55. haciendo posible actos de convivencia y diversión;	Bailando, excursiones
56. dinamizando tu propio barrio;	Jubilados haciendo de Reyes Magos
57. o tu comunidad de vecinos;	Repartiendo juguetes a niños
58. fomentando la lectura y la información;	Grupo en biblioteca y mano mayor sujetando el periódico



GUIÓN	IMÁGENES
59. apoyando a asociaciones de tu entorno y fomentando el asociacionismo;	Grupo en la puerta del Hogar, en la sala de reuniones, colaborando en la Asociación
60. impulsando la paz;	Cartel de palomas-manos, de Manos Unidas
61. la ecología;	Jubilado con niño cogiendo setas
62. fomentando actividades saludables;	Haciendo gimnasia y paseando
63. sensibilizando a la sociedad en valores cívicos;	Pegando carteles
64. defendiendo los derechos humanos;	Varias imágenes de abusos de los derechos humanos
65. transmitiendo valores a los más jóvenes;	Abuelo y nieto
66. dándoles con cariño nuestra opinión, desde la experiencia que sólo otorgan los años vividos;	Abuelos jóvenes con nieta
67. colaborando en el desarrollo de los países empobrecidos;	Imágenes del tercer mundo
68. colaborando con ONGs	Haciendo tareas de oficina
69. y de otras formas que se te ocurrirán junto a otros voluntarios.	Grupo de voluntarios reunidos
70. Te invitamos a compartir tu tiempo y tu experiencia.	Olas serenas en la orilla de la playa
71. Nosotros te ofrecemos formación, coordinación y apoyo	Gran grupo de voluntarios en curso de formación
72. para llenar de sentido tu tiempo libre, para sentirte útil y lleno, ayudando a otros,	Primer plano con caras de felicidad
73. porque pocas cosas nos hacen más humanos y nos llenan tanto en la vida como todo lo que hacemos por los demás.	Cascadas impresionantes
74. Con tu tiempo y tu experiencia, puedes seguir siendo útil.	Desembocadura de río con texto que aparece
¡Aprovecha tu jubilación! ¡¡ Es tu momento!!	



Evidentemente el audiovisual no anula la charla. Es un instrumento de apoyo que forma parte de lo que nosotros hemos denominado **charlas de presentación/invitación**. La estructura que más resultado nos ha dado en estas charlas es la siguiente: comenzar con una breve presentación de la entidad promotora del proyecto; dar unas pinceladas sobre los motivos que han llevado a la institución a proponer el voluntariado de mayores; hacer una pequeña disertación sobre la diferencia entre la solidaridad de toda la vida —la realizada por amistad o buena vecindad— frente a la solidaridad organizada en el voluntariado moderno; dejar claro que el fin principal de la charla es invitarles al voluntariado; proyectar el audiovisual; abrir un tiempo de preguntas y aclaraciones sobre el contenido del mismo y las dudas e interrogantes que les han sugerido el guión y las imágenes; terminar la charla anotando las personas interesadas en participar.

Las preguntas más habituales son: qué hay que hacer para apuntarse; si para practicar el voluntariado hay que salir del pueblo/barrio; qué sucede si un día no puedo hacer aquello a lo que me he comprometido... En este momento se responde con cierta brevedad, transmitiendo lo fácil que es ejercer un voluntariado coordinado, sin tener que salir del propio barrio, haciendo compatible las responsabilidades personales y el tiempo de ocio con el compromiso adquirido... y en todo caso remitiendo al curso de formación en el que se explicarán con más profundidad todos los pormenores.

A veces aparecen intervenciones “excusa”, por ejemplo: eso aquí no va a funcionar; eso está bien para las capitales pero en lo pueblos no hace falta; lo que tiene que hacer el gobierno/ayuntamiento... es crear más puestos de trabajo; aquí la gente es muy mal pensada y cuando te vean hacer algo de esa forma, lo primero que piensan es que algo ganarás... En relación con

Índice



este tipo de intervenciones no debemos caer en el error de llevar directamente la contraria ni de dar la razón. Se debe decir algo que insinúe el enfoque correcto pero no es el momento de extenderse en razonamientos muy largos que nos distraerían del fin principal de este encuentro que no es otro que conocer a las personas interesadas en el tema. Por esta razón, lo mejor es remitir, como antes, al curso de formación inicial de voluntarios en el que se aclararán todas esas dudas, se clarificarán todos los conceptos necesarios sobre el voluntariado y se dotará a los participantes de los conocimientos necesarios para actuar con seguridad y eficiencia.

Un error frecuente consiste en plantear la charla sólo a nivel informativo. Evidentemente no estamos criticando las charlas en las que se difunden los valores de la solidaridad organizada. Lo que queremos decir es que si nuestra intención es crear grupos de voluntarios —mayores o no— organizados, no es suficiente con sensibilizar. La charla o la forma de sensibilización debe terminar con un resultado práctico evaluable, que no es otro que la lista de las personas que se han mostrado interesadas en hacerse voluntarios.

Conviene aclarar a los asistentes que las personas que en ese momento —al final de la charla— nos dan su nombre y teléfono, no se comprometen por el momento a nada. Los datos que nos facilitan sólo se utilizarán para comunicarles la fecha, lugar y horarios en que se celebrará el curso de formación inicial de voluntarios. De hecho decimos expresamente que no se les considerará voluntarios hasta que no hayan hecho el curso de formación, porque sólo entonces conocerán en profundidad el alcance de lo que significa ser voluntario y su compromiso será verdaderamente consciente y responsable. Sólo entonces es cuando estarán en condiciones de comprometerse o no en el voluntariado organizado.

Índice

Programa del curso de formación inicial de voluntarios

1. Justificación

La formación y reciclaje de los voluntarios no sólo es un requisito legal que hay que cumplir, sino que es fundamental para garantizar el éxito de todo proyecto solidario. La formación inicial, antes de comenzar el servicio, facilitará a los voluntarios un buen conocimiento del contexto y los detalles de lo que van a hacer, la filosofía del voluntariado y la organización que hace posible la planificación, el control y evaluación de actividades, los canales de comunicación, etc.

Por otra parte, los voluntarios adquieren el necesario sentido de equipo que les ayudará a no sentirse solos, y a saberse respaldados no sólo por la coordinación, también por otros jubilados que están haciendo lo mismo que ellos en cualquier núcleo del municipio. Incluso en el caso de que estén haciendo otras actividades, todos se sienten parte común del grupo con el que comparten proyecto, objetivos y metodología de funcionamiento comunes. En definitiva, con la formación inicial se trata de proporcionar la capacitación y la motivación necesarias para alcanzar el fin social pretendido.

2. Contenidos

A) Información sobre la entidad/es promotoras:

- Fines y objetivos
- Breve historia
- Campos de actuación presentes y de futuro
- Motivos que han impulsado a promover este proyecto de voluntariado

Índice



- B) Los mayores, un recurso social comunitario:
 - Historia y realidad actual de los mayores de hoy
 - Posibilidades que hoy brinda la jubilación
 - Tiempo y experiencia, un recurso no valorado
 - Voluntariado y autoestima
- C) Características del voluntariado:
 - El voluntariado moderno
 - Principios filosóficos del voluntariado
 - Quien “es” un voluntario: características o perfil en positivo
 - Quien “no es” un voluntario
 - Derechos del voluntario
 - Deberes del voluntario
 - Voluntarios y profesionales
 - Regulación jurídica del voluntario
- D) Posibles acciones de los voluntarios mayores:
 - Panorama general de posibilidades
 - Catálogo de actividades que la entidad oferta a los voluntarios
 - Otras actividades posibles según cada zona, centro, barrio...
- E) Características de los usuarios:
 - Definición del concepto de usuario
 - Tipologías de usuarios
 - Cuestiones a tener en cuenta en cada tipo de actividad
- F) Metodología en la realización del servicio:
 - Estructura organizativa del proyecto “Mayores solidarios”

Índice



- Seguimiento del servicio, personas de referencia, la coordinación
 - Materiales a utilizar (fichas)
 - Reuniones periódicas
- G) Estrategias con la población para asegurar el éxito del proyecto:
- Relacionadas con los propios usuarios
 - Respecto a otros jubilados, no voluntarios
 - Con la población, en general

3. Participantes y metodología

El número de participantes en este curso de formación inicial es relativo, si bien no debería ser mayor de 35 ó 40. La experiencia nos ha mostrado que cuando hay un número superior, es más funcional duplicar los grupos.

La distribución de los contenidos se realiza en:

- Sesiones de exposición teórica con participación de asistentes.
- Dinámicas de grupos para vivenciar contenidos.
- Tiempos de convivencia de grupos pequeños y del gran grupo.

4. Duración

El curso tiene una duración de 16 horas.

Guía para la entrevista de selección de los voluntarios

En los apartados anteriores acabamos de ver una forma de incorporación, a través de charlas informativas, seguidas del curso de formación inicial. Esta es la forma habitual cuan-



do se trata de poner en marcha, desde cero, un proyecto de solidaridad organizada, y se caracteriza por la integración masiva de nuevos voluntarios. Cuando es así, la selección se convierte en autoselección: los participantes en el curso de formación comprenden la filosofía del voluntariado, las actividades que se pueden realizar y la formas de organización y con toda esa información deciden si dan, o no, el paso definitivo para ser parte del voluntariado.

Pero una vez en marcha el proyecto, aparecen otras personas interesadas en participar en el mismo y no lo hacen todas juntas sino que vienen de forma espaciada en el tiempo. Está claro que en este caso hay que ajustar el procedimiento de incorporación. Aunque lo ideal sería que la persona interesada tuviera la oportunidad de participar en un curso de formación inicial, antes de empezar a actuar como voluntario, también es cierto que no siempre hay número suficiente para organizar un grupo de formación. Es entonces cuando el coordinador administra ese proceso de incorporación de forma personalizada mediante la entrevista que proponemos, cuyos contenidos y metodología relacionamos a continuación.

En una distendida conversación y mientras se cumplimenta la “ficha personal del voluntario”, el entrevistador, que es normalmente el coordinador del servicio de voluntariado, va introduciendo oportunamente una serie de preguntas, para detectar la idoneidad del candidato. Entre otras cosas debe detectar:

- Si el candidato tiene ya otras experiencias como voluntario y el balance de las mismas.
- Cómo ha conocido este grupo de voluntariado.
- Lo que le atrae de las actividades que se realizan en la organización a la que viene.

Índice

- Tareas que prefiere realizar, dentro de las que son posibles en la organización.
- Razones que le han motivado a solicitar ser voluntario.
- Disponibilidad de tiempo.
- Duración aproximada de esa disponibilidad (¿Hasta cuándo?).
- Opinión de sus familiares sobre su decisión de ser voluntario (sólo a título orientativo, porque la decisión es exclusivamente suya).
- Cuales son los valores que cree tener para el servicio.
- Cuales son los inconvenientes que cree tener para el mismo.
- Posibles dudas que le gustaría aclarar ahora.
- Experiencias, habilidades o conocimientos especiales de interés para el servicio.

Al mismo tiempo, o si fuera necesario en una nueva sesión, el entrevistador, facilita información general, sin entrar en detalles profundos, sobre los siguientes aspectos:

- Características de la entidad que promueve el proyecto.
- Principios básicos del voluntariado: altruismo, solidaridad, compromiso, organización, transformación social, voluntarios y profesionales, etc, aspectos a los que ya nos hemos referido anteriormente.
- Derechos y deberes del voluntario.
- Organización del servicio: horarios, coordinación, etc.
- Características de los usuarios y de las actividades a realizar.
- Relación de actividades posibles en el voluntariado de esa organización. En este punto es necesario te-

Índice



ner en cuenta que el coordinador debe mantener siempre la puerta abierta a nuevas actividades, que hasta ese momento a nadie se le habían ocurrido, pero que el nuevo voluntario puede aportar, y que encajen perfectamente dentro del proyecto de la entidad. Esta breve formación personalizada no es sustitutiva del curso de formación. Lo adecuado es que las personas que acceden al voluntariado por esta vía, participen en el primer curso de formación inicial que organice la entidad.

En esta entrevista de selección hay que tener en cuenta que la persona interesada puede tener una idea errónea del mismo, puede que sus motivaciones sean inadecuadas a la solidaridad, que la motivación no sea intrínseca sino que proceda de otros familiares que le impulsan a hacerse voluntario para ver si así se solucionan otros conflictos... De ahí que el entrevistador, en todo momento, debe tener presente toda la filosofía del voluntariado y, en definitiva, todo el proyecto de trabajo, para aportar luces y planteamientos que ayuden al candidato a clarificar sus motivaciones.

En realidad, esta guía no es más que una orientación que ayude a conseguir el objetivo de la entrevista, que no es otro que saber si el solicitante reúne las características indispensables para ser voluntario, pero pueden existir otros procedimientos alternativos. Si sus motivaciones no fueran compatibles con la filosofía y los principios del voluntariado, el coordinador debe aclararle el planteamiento propio de la solidaridad organizada para facilitar una correcta incorporación. También es posible que las motivaciones sean adecuadas pero que la entidad no tenga entre sus actividades las que le gustaría realizar al candidato, en ese caso el coordinador debe

Índice

orientarle hacia otras entidades más compatibles con sus preferencias de actuación.

Aunque sea poco frecuente, se puede dar el caso de que el coordinador considere que las motivaciones del candidato son incompatibles con los planteamientos del voluntariado, por lo que deberá hacérselo saber con amabilidad pero con claridad. Conviene recordar aquí lo que hemos dicho en el capítulo 2, de los pseudovoluntariados.

Finalmente, el entrevistador debe tener en cuenta un tercer objetivo durante la entrevista: reforzar al sujeto las motivaciones auténticas que le mueven a ser voluntario subrayando el alto valor social de su entrega y disponibilidad.

Compromiso entre el voluntario y la entidad a la que pertenece

La formalización de la relación entre el voluntario y la entidad ha sido con frecuencia una asignatura pendiente para las organizaciones. Durante mucho tiempo cada entidad solucionó a su manera esta situación, hasta que en 1996 apareció la Ley Estatal del voluntariado en cuyo artículo 9 indica la necesidad de recoger en un documento las condiciones de la relación entre voluntarios y entidades.

En la redacción del siguiente “compromiso” se han tenido en cuenta los requisitos que indica la Ley, suavizando la redacción del texto legal con el que, de seguirlo al pie de la letra —especialmente en el contenido del artículo 9—, el compromiso se parecería más a un contrato de trabajo que a lo que entendemos debe ser la relación entre el voluntario y su entidad.

Índice



REUNIDOS

De una parte D/Doña..... con D.N.I.....
como representante de la entidad.....

Y de otra D/Doña..... con D.N.I.....
como voluntario/a y por sí mismo/a.

MANIFIESTAN

PRIMERO.- Conocer el proyecto de voluntariado de la entidad:.....

SEGUNDO.- Conocer los derechos y deberes recogidos en la Ley 6/1996 de 15 de Enero, tanto del voluntario como de las organizaciones, citados a continuación:

“**Artículo 6.-** Derechos del voluntario.

Los voluntarios tienen los siguientes derechos:

- a) Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.
- b) Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- c) Participar activamente en la organización en que se inserte, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.
- d) Ser asegurados contra los riesgos de accidente, y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- e) Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
- f) Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.
- g) Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquella.
- h) Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.

Índice



Artículo 7.- Deberes del voluntario.

Los voluntarios están obligados a:

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integran, respetando los fines y la normativa de las mismas.
- b) Guardar, cuando proceda, la confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- c) Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir, bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- d) Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.
- e) Actuar de forma diligente y solidaria.
- f) Participar en las tareas formativas previstas por la organización de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que se prestan.
- g) Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- h) Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.
- i) Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones.

Artículo 8.- De las organizaciones.

Dichas organizaciones deberán en todo caso:

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con los voluntarios en el acuerdo de incorporación a la organización.
- b) Acreditar la suscripción de una póliza de seguro, adecuada a las características y circunstancias de la actividad desarrollada por los voluntarios, que les cubra de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- c) Cubrir los gastos derivados de la prestación del servicio y dotar a los voluntarios de los medios adecuados para el cumplimiento de sus compromisos.
- d) Establecer los sistemas internos de información y orientación adecuados para la realización de las tareas que sean encomendadas a los voluntarios.

Índice



- e) Proporcionar a los voluntarios la formación necesaria para el correcto desarrollo de sus actividades.
- f) Garantizar a los voluntarios la realización de sus actividades en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquellas.
- g) Facilitar al voluntario una acreditación que le habilite e identifique para el desarrollo de su actividad.
- h) Expedir a los voluntarios un certificado que acredite los servicios prestados.
- i) Llevar un registro de altas y bajas del personal voluntario. “

TERCERO. – Que las actividades de los voluntarios de la entidad, “no se realizan en virtud de una relación laboral, funcional, mercantil o cualquier otra retribuida”, sino que son altruistas, solidarias, libres, gratuitas y organizadas.

Y por tanto, ambos acuerdan suscribir el siguiente:

COMPROMISO

- 1. Tanto el representante de la organización como el voluntario, se comprometen a respetar y cumplir el contenido de la Ley del voluntariado.
- 2. Las funciones y actividades a realizar por el voluntario estarán supeditadas a sus preferencias de actuación y a su disponibilidad de tiempo.
 - 2.1. Para comenzar un servicio, la persona que coordina el proyecto propondrá al voluntario el servicio del que se trate y éste, tendrá opción de aceptarlo o rechazarlo.
 - 2.2. El tiempo de dedicación podrá variar según la disponibilidad del voluntario, si bien deberá comunicar al coordinador toda variación sobre el compromiso vigente en cada momento.
 - 2.3. El voluntario puede permanecer temporalmente inactivo sin perder su condición de voluntario, por las causas siguientes: por no existir demandas compatibles con su disponibilidad, por ausencia total de demanda, por limi-

Índice



taciones de salud, por asuntos familiares o por descanso temporal o vacaciones.

3. La organización hará todo lo posible por facilitar a los voluntarios la participación en un curso de formación básica o inicial, antes de comenzar el servicio así como otra formación adecuada a las tareas desempeñadas, al menos una vez al año, mientras dure el servicio. Los voluntarios harán todo lo posible para beneficiarse de dicha formación.
4. Este compromiso tiene una duración indefinida hasta tanto no exista renuncia expresa por parte del voluntario o comunicación de baja por parte de la entidad.
5. Se puede perder la condición de voluntario por:
 - 5.1. El no cumplimiento de cualquiera de los deberes.
 - 5.2. La permanencia como voluntario inactivo durante un año ininterrumpido sin causas justificadas.
 - 5.3. Tener caducada (no renovada) su tarjeta de identificación más de tres meses posteriores a la última fecha de vencimiento.
 - 5.4. El voluntario puede dejar de serlo cuando lo desee sin que tenga que dar explicación de las razones que le mueven a ello, si bien debe comunicarlo al coordinador con la antelación suficiente para evitar que el servicio se resienta.

Firmado en, a..... de de 20.....

Firma del voluntario

sello

Firma del representante
de la organización

N.B. De este compromiso se queda una copia el voluntario y otra queda archivada en su expediente en los archivos de la entidad. Junto a este acto de la firma del compromiso se debe pedir al voluntario una fotocopia de su DNI, que se archivará junto al compromiso.

Índice



Modelos para la identificación de los voluntarios

La identificación del voluntario es conveniente para el correcto funcionamiento del proyecto: para el propio voluntario, para el usuario, para la entidad y para la misma difusión de la filosofía del voluntariado. Por otra parte, es uno de los requisitos recogidos en la Ley Estatal del Voluntariado, como elemento obligatorio para las organizaciones de voluntariado.

La identificación puede ser, bien del tipo certificado, acreditativo de que esa persona pertenece a un grupo o entidad determinados o, como el que aquí presentamos, tipo carné, más cómodo de utilizar.

El buen uso del carné, da seriedad al servicio, es un primer apoyo para el respaldo del voluntario, es una seguridad y garantía para el usuario y sus familiares y, ya como factor menos determinante para su utilización, constituye un incentivo de importancia entre las actuales generaciones de mayores, pues para muchos tiene un valor simbólico por lo que significa de “pertenencia” a una entidad o grupo organizado.

En el carné deben constar datos elementales de la entidad que coordina el proyecto, de la que lo financia y de otras entidades con las que se trabaje en red, datos de ubicación del voluntario, así como su período de vigencia. Se trata de evitar cualquier uso del mismo, ajeno a los fines del voluntariado. Aunque todo voluntario que cause baja debe entregarlo. Si por algún despiste quedara alguno sin recoger, éste podría ser utilizado muy poco tiempo, hasta su caducidad.

La práctica nos indica que es bueno renovarlos una vez al año y en una fecha determinada para todos los voluntarios de la entidad. Para ello, todo nuevo voluntario a lo largo del

Índice



primer semestre del año, tiene en su carné validez hasta el 31 de diciembre de ese año y todas las incorporaciones que se produzcan en el segundo semestre, tendrán validez hasta el 31 de diciembre del año siguiente.

Logotipo de la
entidad/es

MAYORES SOLIDARIO
tarjeta de identificación

Fotografía

Nombre..... D.N.I.....

Apellidos.....

Población.....Provincia.....

Fecha/...../..... Válido hasta...../...../.....

Índice



Ficha personal del voluntario

(cumplimentada con un ejemplo)

Fotografía

Nombre y apellidos:.....Tfs:.....
 Calle:..... N°:...../...../...../ Fecha nacimiento:...../...../19....
 Población:..... Zona:..... Provincia:..... Cód:.....
 Sexo:..... Estado civil:..... Estudios:..... Profesión:.....
 Fecha de alta:...../...../20... Fecha de baja:...../...../200....

DISPONIBILIDAD DE TIEMPO				
FRECUENCIA		Mañana	Tarde	Noche
	Todos los días	De..... a.....	De..... a.....	De..... a.....
	LUNES	De..... a.....	De..... a.....	De..... a.....
X	MARTES	De..... a.....	De 16 a 18	De..... a.....
	MIÉRCOLES	De..... a.....	De..... a.....	De..... a.....
	JUEVES	De..... a.....	De..... a.....	De..... a.....
X	VIERNES	De..... a.....	De 16 a 18	De..... a.....
	SÁBADO	De..... a.....	De..... a.....	De..... a.....
	DOMINGO	De..... a.....	De..... a.....	De..... a.....
	Otra frecuencia			

Índice

DISPONIBILIDAD PARA SERVICIOS				
	01		06	
X	02	Colaborar en oficina voluntariado	07	
	03		X 08	Taller cooperación al desarrollo
	04		09	
	05		10	

Firma del voluntario

Firma del coordinador



Hoja de demanda de servicios por parte de los usuarios

Nombre y apellidos:..... Tf:.....

Población:..... Zona:..... Provincia:..... Cód:.....

Calle:..... N°:.../.../.../ Fecha nacimiento:...../...../19....

Sexo:..... Estado civil:..... Estudios:..... Profesión:.....

Fecha de alta:...../...../20... Fecha de baja:...../...../200....

Breve descripción del caso:

D E M A N D A D E S E R V I C I O S									
	Cód	SERVICIOS	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
	01	Aquí se nombran todos los servicios que pueden realizar los voluntarios	de_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_
	02		_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_
	03		_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_
	04		_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_
	05		_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_
	06		_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_
	07		_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_
	08		_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_
	09		_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_
	10		_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_
	11		_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_
	12		_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_	_/_
Se añaden tantas filas como número de servicios oferte la entidad									

Índice



Hoja de asignación de servicios regulares

(cumplimentada con un ejemplo)

Nombre y apellidos del voluntario:..... Tf:.....

Calle:..... N°...../.../.../ Fecha de inicio:.../.....de 20....

Población:..... Provincia:..... Cód:.....

*	De 10 a 12	De 12 a 14	De 16 a 18.	De.... a....
LUNES	Usuario		Varios	
	Tipo de servicio		Visitar en resid.	
MARTES	Juan Fdez.			
	Acomp. diálisis			
MIÉRCOLES		Manuela Ruíz		
		Hacer compras		
JUEVES			Colegio niños	
			Contar cuento	
VIERNES	Juan Fdez.			
	Acomp. diálisis			
SÁBADO				María Muñoz
				Respiro familiar
DOMINGO				

FECHA DE SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES
Se añaden filas hasta 12 (una por cada mes del año)	

Firma del voluntario

Teléfono del coordinador:..... Horario:.....

* Poner en esta fila el intervalo horario de cada servicio.

Índice

La “hoja de asignación de servicios regulares” es la que más se utiliza, en la medida en que la mayoría de los servicios se caracterizan por la regularidad, con una frecuencia de una o varias veces a la semana. Esta hoja es necesaria, una vez incorporado el voluntario, en el momento que se le va a asignar uno o varios servicios y tiene dos funciones: facilitar el seguimiento de las actuaciones de los voluntarios y saber el tiempo de dedicación, de cara a la recopilación de datos estadísticos para la memoria.

Esta hoja es un instrumento imprescindible si queremos tener constancia del alcance de las actuaciones de los voluntarios. No es suficiente con decir que hacen tales o cuales servicios, entendemos que es necesario conocer la cantidad de tiempo que el voluntario dedica a la solidaridad.

Para cumplimentarla, además de los datos personales, se anotan en las columnas que sean necesarias las horas en las que realmente se van a realizar servicios. En la ficha del modelo —que es un caso hipotético— hemos anotado en las tres primeras columnas (de 10 a 12; De 12 a 14; y de 16 a 18) porque esas serían las horas de servicio en este caso supuesto. En la cuarta columna se puede anotar también el tramo horario que corresponda.

Cada casilla de intersección entre día de la semana y horas del servicio, está dividida en dos partes, en la superior se escribe el usuario o usuarios que reciben el servicio, en la inferior, el tipo de servicio a realizar con ese usuario (de acuerdo al catálogo de servicios de la entidad). La ficha del modelo no corresponde a un caso real. No es usual que un voluntario diversifique tanto su dedicación, tanto en tiempo como en usuarios y tipo de servicios. Lo más frecuente es que un voluntario realice servicios un par de días a la semana, bien por

Índice



la mañana o por la tarde, con uno o dos usuarios y en uno o dos tipos de servicio. El cumplimentarla con tantos casos es para verificar la versatilidad de este instrumento.

Una vez cumplimentada, el voluntario se queda con una copia y el coordinador con otra. Y se inicia el servicio. Como se puede observar, queda constancia del teléfono de contacto del coordinador y su horario de disponibilidad, para cualquier consulta por parte de los voluntarios. El hecho de que el voluntario mantenga una copia, facilita la estabilidad de lo acordado, da seriedad, constancia y un mínimo de rigor al servicio. Dicho más claramente, evita que el voluntariado se convierta en un “ir cuando me apetece”.

El coordinador se queda con la otra copia. Al final de cada mes, llama al voluntario (aunque tenga otros contactos en ese período), con la hoja delante, para preguntarle como va su servicio y verificar que se ajusta a lo acordado en la hoja. De esta forma sabe el número de horas reales que cada voluntario ha realizado en el mes, así como en que tipo de servicios se han repartido, y los registra en la hoja de registro mensual de actividades. Las posibles variaciones u otros detalles de interés, los anota en la parte inferior de la ficha, en el apartado “observaciones”. Hay posibilidad de realizar 12 anotaciones, una por cada mes del año.

La “hoja de asignación de servicios regulares” no se suele cambiar con frecuencia, pues, como su nombre indica, los servicios son bastante regulares y estables, durando a veces años. Lo más que puede suceder es que cambie algún horario o día del servicio, esas anotaciones son las que se registran en la parte de las observaciones, con lo que la hoja tiene una validez relativamente prolongada.

Índice

Los servicios de algunos voluntarios, difícilmente se puede predecir en la “Hoja de asignación de servicios regulares”. En el conjunto total de tiempo de actividad del voluntariado, estas horas pueden ser muchas o pocas, según las actividades de cada entidad, pero si realmente se prestan, no deben quedar fuera del registro temporal de cuantificación del servicio.

Un ejemplo de estas actividades esporádicas es el caso de aquellos cuya actividad consiste, por ejemplo, en colaborar en la organización de actos culturales, festivos, lúdicos, o aquellos otros cuya actividad consiste en impartir charlas sobre temas que ellos mismos han elegido. Otro ejemplo puede ser el del voluntario que se ofrece para gestiones que no se sabe cuando se van a presentar o para llevar a alguien al médico, pudiéndose dar el caso de que tenga que ir varias veces en una semana y estar luego un mes sin realizar el servicio.

Para casos como los anteriores u otros parecidos, se utiliza esta hoja de autorregistro en la que el propio voluntario va anotando: fecha, usuario, servicio realizado y tiempo de dedicación. Al final de cada mes se la debe entregar al coordinador para incluir estos servicios en el cómputo total de horas.

El usuario no tiene por que ser siempre una persona física, puede entenderse también como usuario, un colectivo o una asociación con quien se colabore. En este caso, en la casilla del “usuario” (tanto en esta ficha como en la anterior) se anota el nombre del colectivo o asociación.

En cuanto a la casilla del “servicio realizado” las anotaciones deben ajustarse a la nomenclatura del catálogo de actividades principales. No obstante, cuando el servicio realizado no se ajusta a ninguna de las actividades más comunes, se anota en qué consiste dicho servicio.

Índice

El cómputo se hace desde que el voluntario comienza a dedicar tiempo al servicio (aunque no repercuta directamente al usuario desde el primer momento) hasta el final del mismo.

Hoja de valoración de los usuarios

Esta hoja puede cumplimentarse personalmente, en una visita del coordinador, o por teléfono, una vez al año. El sentido de la misma no es otro que tener constancia, periódicamente, de la opinión de los usuarios sobre el servicio que reciben. La que recogemos en esta página es muy sencilla y esquemática, en la medida en que ofrece una visión de conjunto rápida respecto de lo que piensan genéricamente los usuarios. Las cuestiones que se plantean son meramente orientativas.

Fecha de la consulta..... de..... de 20.....

Provincia..... hoja nº

ASUNTOS A VALORAR	Mal	Reg	Bien	Muy Bien
Valoración general del servicio recibido				
Funcionamiento de la coordinación del servicio				
Utilidad de las actividades del voluntario/os				
Puntualidad en los servicios				
Capacidad de adaptación de los voluntarios				
Conocimiento de los voluntarios de sus tareas				
Trato General, recibido de los voluntarios				
Respeto a la forma de ser del usuario/entidad				

Desde su punto de vista:

¿Qué le falta a este voluntariado?

¿Qué le sobra?

Otras sugerencias

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Índice



Hoja de valoración de los voluntarios

Esta hoja puede cumplimentarse una vez al año, personalmente en las reuniones de seguimiento, de forma anónima. En ella se recogen varios ejemplos de cuestiones muy sencillas sobre la opinión de los voluntarios. Éstas son sólo un ejemplo, pero se pueden añadir otro tipo de preguntas que cumplan el fin principal de conocer periódicamente la valoración de los propios voluntarios sobre el funcionamiento del proyecto.

Fecha:..... de..... de 20.... Población..... Prov:.....

	Mal	Reg	Bien	Muy Bien
Forma como fue invitado al voluntariado				
¿Cómo valora la formación recibida?				
¿Cómo funciona la coordinación de su grupo?				
¿Cómo funcionan las reuniones de voluntarios?				
¿Cómo valora las posibilidades de participación?				
¿Cómo es la relación entre los voluntarios?				

	Nada	Poco	Bast	Much
Utilidad social de lo que hace				
Satisfacción personal con lo que hace				
¿Animaría a otros a hacerse voluntarios?				
¿Como se siente valorado/a como voluntario/a?				
¿Desea continuar en el voluntariado?				
Se pueden añadir tantas cuestiones como parezca oportuno				

Desde su punto de vista:

¿Qué le falta a este voluntariado?

¿Qué le sobra?

Otras sugerencias

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Índice



Solicitud de baja por parte del voluntario*

Para considerar efectiva la baja de un voluntario, es conveniente tener constancia por escrito de su renuncia. Por eso, cuando un voluntario manifiesta su intención de dejar de serlo, se le entrega esta hoja para que una vez cumplimentada por el propio voluntario, sea entregada al coordinador y éste debe archivarla. Si el voluntario quiere manifestar, verbalmente o por escrito, las razones de su baja, puede hacerlo, pero nunca se le debe solicitar que lo haga.

Igualmente, se incluye un apartado de sugerencias que pueden ser de gran utilidad en la medida en que al poner fin a su vinculación como voluntario de la entidad, se encuentra en una situación privilegiada para expresar con libertad las sugerencias que considere oportunas y que puedan resultar de gran interés para el mejor funcionamiento del servicio.

D/Dña..... con D.N.I....., Voluntario de la entidad.....

SOLICITA SER DADO DE BAJA COMO VOLUNTARIO

A partir del día.....de.....de.....

Firmado en, a..... de..... de 20.....

SUGERENCIAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL VOLUNTARIADO:

Cuando un voluntario decide retirarse, temporal o definitivamente, el coordinador mantendrá una pequeña charla en la que agradecerá su dedicación y los servicios realizados y dejará abiertas las puertas de la organización para lo que pudiera necesitar. El reconocimiento moral es un derecho de las personas voluntarias. Es justo, educado, y conveniente hacerlo porque, además, no debemos perder de vista que el voluntario que se retira es un embajador de la entidad, de sus actividades y de la solidaridad organizada. El puede invitar a otros a hacerse voluntarios o puede volver otro día, o tal vez tengamos que pedirle un favor en algún momento y, en todo caso, lejos de despedirle con frialdad, —o no despedirle— se le debe despedir con la humanización que postulamos en el voluntariado.

*. Esta solicitud debe estar dirigida al representante de la entidad que, junto al voluntario, haya firmado el compromiso.



Comunicación de baja por parte de la entidad*

Aunque poco frecuente, se puede dar el caso de que alguien cometa acciones incorrectas y lo suficientemente graves como para no seguir en el voluntariado. En ese caso es la entidad la que debe tomar la decisión y comunicarlo al voluntario, mediante un procedimiento similar al que proponemos:

Don/Doña....., como representante de la entidad
.....
en base a los siguientes hechos
.....
considerados contrarios a los deberes recogidos en el compromiso firmado con esta entidad, y una vez oído el criterio del propio interesado, comunica a don/doña.....que a partir de la fecha de este escrito es dado de baja como voluntario de

Firmado en, a.....de.....de 20...

Aunque lo más probable es que nunca sea necesario utilizar esta ficha, ahí está como instrumento para el caso extremo en el que comentamos. En tal caso, varias observaciones:

1. Antes de tomar cualquier decisión, el coordinador junto con la persona que considere oportuna (en función del hecho a tratar), deberá dialogar con el interesado para conocer su versión de los hechos.
2. La decisión deber ser adoptada por un equipo formado por el coordinador, sus colaboradores más directos en el tema y con la aprobación del representante de la entidad que firmó el compromiso con el voluntario, o quien legalmente le sustituya.
3. La comunicación debe ser firmada siempre por la misma persona (representante de la entidad) que firmó el compromiso con el voluntario, o quien legalmente sustituya.

*. Dirigida al voluntario.



Índice



Capítulo 6

**“INVESTIGACIÓN SOBRE LOS
MECANISMOS QUE FACILITAN EL ÉXITO
DEL VOLUNTARIADO DE MAYORES”**



Índice



Investigación sobre los mecanismos que facilitan el éxito del voluntariado de mayores

Introducción

La ausencia de estudios específicos sobre el voluntariado ejercido por personas jubiladas nos ha llevado a realizar esta investigación sobre los factores que hemos considerado fundamentales en este voluntariado específico y novedoso. Porque la solidaridad no es solo cuestión de buena voluntad. Para cualquier persona con un mínimo de la curiosidad propia del investigador, también es necesario profundizar en el conocimiento de los mecanismos implícitos en el comportamiento de los voluntarios.

Se han estudiado los siguientes factores: desempeño de los voluntarios, grado de satisfacción con las actividades que realizan, factores de motivación en su conducta, la formación recibida, la coordinación de las actividades que realizan, la relación entre los propios voluntarios, la percepción social de su labor y la valoración de su actividad, además de las variables de estado, sociobiográficas, etc, básicas de cualquier investigación. El estudio de estas variables ha permitido obtener conclusiones que ponen de manifiesto interesantes datos sobre el comportamiento de los mayores voluntarios.

La solidaridad no tiene edad. Muchas personas piensan que la mayoría de los voluntarios son jóvenes, aunque también persiste la idea, de mujeres de edad mediana, amas de

Índice



casa, sin otras responsabilidades que las domésticas, como voluntarias en distintos ámbitos de la vida social.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Menos de 55 años	32	20,9	20,9
	De 56 a 60 años	25	16,3	16,3
	De 61 a 65 años	38	24,8	24,8
	De 66 a 70 años	33	21,6	21,6
	71 y mas años	25	16,3	16,3
	Total	153	100,0	100,0

La realidad hoy, sin embargo, nos dice que buena parte de los voluntarios de cualquier Organización No Gubernamental, son personas con edades en torno a la edad de jubilación. En cualquier caso, la idea de un voluntariado específico, compuesto sólo por jubilados, en España, es un fenómeno más reciente, de apenas hace quince años. La investigación que presentamos ha sido realizada con este tipo de voluntarios, que realizan diversas tareas, a distintos colectivos, en distintas provincias, y con autoconciencia de pertenecer a un voluntariado de mayores con identidad propia.

Sabíamos lo que hacían pero la curiosidad que tantas veces pone en marcha la acción investigadora, no paraba de lanzar preguntas sobre los mecanismos implícitos en su conducta. Así las cosas, diseñamos un instrumento que nos permitiera responder a preguntas como ¿qué es lo que hace que un jubilado decida compartir parte de su tiempo en tareas solidarias?, o, ¿Cómo se sienten percibidos por aquellos que les rodean? o, ¿Qué importancia dan a su formación como voluntarios o a la coordinación de las actividades que realizan?, o, ¿Por qué siguen siendo voluntarios?, es decir, ¿qué factores son los que permiten que el jubilado voluntario no se desanime?

Estas y otras preguntas han sido contestadas en esta investigación. Además, nos ha permitido realizar un análisis estadísti-

Índice



co de cierta profundidad y establecer relaciones de significación o descartarlas en la interacción entre las variables estudiadas.

Métodos

Como instrumento de estudio se ha utilizado la encuesta. Para ello se elaboró un cuestionario, pasado previamente a un grupo de 25 sujetos, con el fin de valorar su funcionamiento y ajustar su contenido a la finalidad del estudio. En esta primera pasación del instrumento se valoraron cuestiones como la estructura interna de la encuesta, el número adecuado de preguntas, la redacción de cada una de ellas en aras a su claridad y comprensión, la eliminación de preguntas repetitivas o no relevantes, el número de alternativas en cada una de ellas, la pertinencia de cada grupo de alternativas con su pregunta, la capacidad discriminativa de los ítems, la tipología de preguntas (diferenciales, sumativas, etc.), el tiempo necesario para contestar al cuestionario, etc.

La muestra, compuesta por 153 sujetos, fue extraída aleatoriamente de una población de 463 jubilados voluntarios en cuatro provincias andaluzas: Granada, Jaén, Málaga y Sevilla. Han sido descartados los sujetos de las provincias de Huelva y Córdoba por el escaso número de voluntarios, quedando las cuatro provincias mencionadas.

PROVINCIA	POBLACION	MUESTRA	%
Granada	160	59	37 %
Huelva	20		
Jaén	65	22	34 %
Málaga	105	42	40 %
Sevilla	93	30	32 %
Córdoba	20		
	463	153	



La encuesta consta de 160 ítems, cuya información se ha agrupado en torno a **ocho bloques temáticos** que vertebran el estudio y que recogemos a continuación.

1. Desempeño de los voluntarios

Entendemos por desempeño: las actividades que estos jubilados realizan en su papel de voluntarios; el tiempo que llevan ejerciendo la solidaridad organizada; así como el tiempo que dedican semanalmente al voluntariado si realizan su tarea solos o junto a otros; y la tipología de las personas receptoras de sus servicios.

2. Grado de satisfacción con las actividades solidarias

Entendemos por satisfacción, las consecuencias positivas derivadas del desempeño de su actividad como voluntarios, percibidas como tales por ellos mismos.

Analizamos en este bloque si el voluntario está o no satisfecho, el grado de satisfacción, y miramos el grado de fiabilidad a una primera y obligada pregunta como es “si está usted o no está satisfecho”, a la que sería muy fácil responder eligiendo la opción afirmativa, pero hay que profundizar después en la autenticidad de la respuesta utilizando diversas preguntas “control” para contrastar la veracidad, sobre todo del “sí”, de quienes dicen sentirse satisfechos.

Nos parece importante analizar la satisfacción, principalmente, porque su existencia o ausencia hará aconsejable o desaconsejable esta actividad para los jubilados. Sería absurdo promocionar actividades solidarias entre ellos si encontramos un rechazo generalizado a las mismas. Por otra parte, este trabajo puede servir como punto de partida de otros que

Índice



profundicen más en cuestiones como la motivación inicial, los verdaderos o falsos reforzadores, el impacto en la autoestima o en la misma familia del jubilado voluntario.

3. Factores de motivación en la conducta voluntaria

Entendemos por motivación la posible relación causal que activa y mantiene la conducta solidaria. La motivación es una cuestión que nos interesa especialmente para distinguir entre las auténticas de las falsas motivaciones en el voluntariado.

La motivación o motivaciones de los jubilados voluntarios, es de importancia crucial porque así conocemos las dinámicas que activan la conducta de solidaridad. Sabremos si lo que les mueve son los posibles beneficios que obtengan como fruto de su labor, si se mueven por razones religiosas, por un altruismo filantrópico o si el voluntariado para ellos es una forma de matar el aburrimiento.

Y una vez iniciada la actividad, es necesario conocer los factores de mantenimiento de esa conducta: lo que hace que el voluntario no se desanime o, dicho de otra forma, porqué sigue siendo voluntario; lo que le aporta la experiencia de solidaridad; si recibe algo por parte de las personas a las que dedica su tiempo y su atención; señalar distintos tipos de reforzadores y conocer la importancia que dan a cada uno de ellos; saber si hay razones para hablar de verdaderos y falsos reforzadores, etc.

4. Formación de los voluntarios

Entendemos por formación el proceso, facilitado por la organización para que éstos conozcan las claves de la solidaridad, sepan distinguir el voluntariado de otras conductas que, siendo buenas, no se les puede llamar voluntariado, y se-



pan actuar en consonancia con el proyecto de intervención en el que se integran.

La formación de los voluntarios es todavía una asignatura pendiente para muchas organizaciones y para los propios voluntarios. De lo que se trata aquí es de: conocer si la formación en general es valorada, o no, por ellos mismos; si la formación concreta que han recibido la han encontrado de utilidad, o no; y si se refleja, o no, en su forma de entender y ejercer el voluntariado.

5. Coordinación de las actividades de los voluntarios

Entendemos por coordinación el conjunto de acciones tales como el proponer objetivos y actividades, estructurar procedimientos de actuación, recoger y dar forma a las sugerencias, orientar ante las dudas o problemas, facilitar encuentros para compartir experiencias, favorecer su participación en el análisis de la realidad, en la evaluación de su actividad, etc., realizadas por la entidad a través del coordinador para dar continuidad al proyecto, hacerlo eficiente para la sociedad y atractivo para los voluntarios.

Debatir aquí la importancia de la coordinación es algo fuera de lugar, pero sí nos interesa conocer la actitud de los voluntarios. La condición de jubilados podría hacerles poco sensibles al tema. Veremos como valoran la coordinación en general y en concreto la que reciben, lo que esperan de la coordinación, y cómo valoran las relaciones con el coordinador, con otros voluntarios, con los profesionales relacionados con el servicio...

6. Relación entre los voluntarios

Entendemos por relación entre los voluntarios el conjunto de contactos formales (encuentros, reuniones, jornadas



de convivencia...) mantenidos entre ellos, no por relaciones de amistad o vecindad sino en cuanto voluntarios de una misma entidad.

Si hablamos de un voluntariado organizado hemos superado el individualismo voluntarista y estamos en una nueva dinámica de relación entre sujetos, conjunción de actividades dirigidas a objetivos comunes, etc.

7. Percepción social del voluntariado

Entendemos aquí por percepción social del voluntariado, lo que los voluntarios creen que la sociedad, (la gente, en general) piensa acerca de la solidaridad.

La interacción social es ineludible. Los voluntarios también se relacionan con otras personas y nos interesa saber como perciben los voluntarios la solidaridad en la sociedad, si ha calado o no el sentimiento solidario en la sociedad. Muchos de ellos se han acercado por primera vez a la solidaridad organizada, sin embargo su opinión al respecto parece bastante definida acerca de la claridad/confusión de ideas presentes en la sociedad sobre este asunto así como sobre la actitud de la gente de la calle.

8. Valoración de la actuación de los voluntarios mayores

Entendemos aquí por valoración, la percepción que hacen acerca de la estimación que otros conceden sobre el grado de utilidad o conveniencia de su labor solidaria. Es decir, la forma como se sienten percibidos como voluntarios.

El éxito de cualquier iniciativa depende en buena parte de cómo sea acogida por su entorno. Por eso hemos creído



importante analizar la percepción de los que rodean al voluntario jubilado. Hemos centrado la información en los siguientes grupos: los propios usuarios, los familiares de los voluntarios, los familiares de los usuarios, la sociedad en general, los profesionales relacionados con su labor, y otros compañeros jubilados que no son voluntarios.

Estructura del contenido del cuestionario

Además de las variables de estado, hemos agrupado las variables en los ocho bloques temáticos que responden a las cuestiones más importantes estudiadas. Cada uno de estos bloques aglutina una serie de preguntas que recogemos a continuación.

Desempeño

- “Tiempo que lleva como voluntario” (Pregunta 14)
- “De entre los servicios ofertados, señale los que usted realiza” (P. 46)
- “¿Cuántas horas de servicio realiza a la semana?” (P. 47)
- “¿Con quién realiza habitualmente su servicio como voluntario?” (P. 49)
- “¿A quién presta usted sus servicios como voluntario?” (P. 53)
- “¿Ha prestado servicios a personas de otro sexo?” (P. 54)
- “¿Ha tenido problemas por prestar servicios a personas de otro sexo?” (P. 55)
- “Si ha tenido problemas por prestar servicios a personas de otro sexo, ¿de dónde han venido los problemas?” (P. 56)

Índice



Satisfacción

- “¿Está satisfecho por ser voluntario?” (P. 22)
- “¿Ha sentido desánimo, como voluntario, alguna vez?” (P. 30)
- “¿Ha pensado alguna vez en dejar de ser voluntario?” (P. 32)
- “¿Animaría a otros a ser voluntarios?” (P. 33)
- “Satisfacción con el servicio que realiza o deseos de cambiar de servicio” (P. 48)

Motivación

- “¿Por qué se hizo voluntario?” (P. 19)
- “Señale lo más importante para que el voluntario no se desanime” (P. 43)
- “¿Por qué sigue siendo voluntario?” (P. 44)
- “¿Qué le ha aportado el hecho de ser voluntario?” (P. 45)
- “¿Le ha ofrecido el usuario algo en compensación por su labor?” (P. 51)
- “¿En qué han consistido las atenciones recibidas de los usuarios?” (P. 52)
- “¿Quién se beneficia más de lo que usted hace como voluntario?” (P. 61)

Formación

- “¿Ha participado en el curso de formación inicial de voluntarios?” (P. 20)
- “¿Cómo considera la formación recibida?” (P. 21)

Índice



- “¿Qué importancia da usted a la formación de los voluntarios?” (P. 23)

Coordinación

- “¿Qué importancia da usted a la coordinación de los voluntarios?” (P. 24)
- “¿Ha echado de menos en algún momento orientación de su coordinador?” (P. 28)
- “¿Ha echado de menos algún material para realizar su servicio de voluntariado?” (P. 29)
- “¿Cómo funciona la coordinación de su voluntariado?” (P. 34)
- “¿Cómo ha sido introducido en los servicios que ha realizado?” (P. 41)
- “¿Cómo le han aceptado desde la coordinación cuando usted ha decidido descansar del servicio una temporada?” (P. 42)
- “¿Cada cuanto tiempo necesita comunicarse con su coordinador?” (P. 58)
- “¿Cómo es su relación con los profesionales (trabajadores sociales, auxiliares, sanitarios, etc.) relacionados con su servicio?” (P. 60)

Relación entre los voluntarios

- “¿Son necesarios los encuentros o reuniones con sus compañeros voluntarios?” (P. 25)
- “¿Cómo considera la relación con sus compañeros voluntarios?” (P.57)
- “¿Cada cuánto tiempo necesita encontrarse con sus compañeros voluntarios?” (P. 59)



Percepción del voluntariado

- “¿Cree usted que la sociedad de hoy es solidaria?” (P. 26)
- “¿Sabe la gente lo que es el voluntariado?” (P. 36)

Valoración de la actuación de los voluntarios.

- “¿Está satisfecho el usuario con el servicio que usted le presta?” (P. 27)
- “¿Ha tenido alguna vez problemas con su familia por el hecho de ser voluntario?” (P. 31)
- “¿Cómo ve la gente a los voluntarios mayores?” (P. 35)
- “¿Cómo lo ve su familia (de usted)?” (P. 37)
- “¿Cómo lo ve la familia del usuario?” (P. 38)
- “¿Cómo lo ven los profesionales relacionados con su servicio?” (P. 39)
- “¿Cómo lo ven sus amigos jubilados?” (P. 40)
- “¿Cómo considera usted la relación entre edad y voluntariado?” (P. 50)

Resultados

Los resultados nos aportan una interesante y valiosa información, coherente con los fines de la investigación. Comenzamos haciendo un breve análisis de interacciones entre algunas variables de estado y variables autobiográficas, para después abordar la interacción de variables de cada uno de los bloques temáticos. Como criterio general, siempre que nombramos una variable o uno de sus niveles, lo hacemos entrecomillado.



Así mismo, cuando hablamos de relaciones significativas nos referimos siempre a interacciones con una probabilidad superior al 95 % y un grado de significación inferior al 0'005 % en las pruebas de Pearson o Fisher, obtenido en el análisis estadístico. Omitimos datos más concretos por razones de espacio.

Interacciones de la variable "edad"

Hemos encontrado una relación significativa entre las variables "edad" y "estudios" de los voluntarios, en el siguiente sentido: en la medida en que son más mayores, su nivel formativo es más elemental, especialmente en el intervalo de más de 71 años, en el que el 45'5 % no saben leer ni escribir.

Otra relación significativa une las variables "edad" y "antigüedad como voluntarios", en el sentido de que, a más edad, más tiempo llevan ejerciendo el voluntariado: el 50 % de los menores de 55 años, llevan menos de un año, el 32 % de los que tienen entre 56 y 60, llevan entre 1 y 2 años, etc.

En cuanto a "edad" y "jubilación", encontramos otra interacción esperada y lógica: sólo el 7 % de los mayores de 66 años no están jubilados. También existe relación significativa entre "edad" y "responsabilidad en su vida actual" en el sentido de que en la medida en que aumenta la edad, disminuyen las responsabilidades.

Interacciones de la variable "sexo"

Se ha encontrado interacción significativa entre "sexo" y "profesión" que sitúa a las mujeres casi exclusivamente en la opción "tareas del hogar" (97'2 %), como actividad real, aunque tengan otra profesión, mientras que el 75 % dicen no tener otra profesión que el ser amas de casa. Otro dato significativo en esta



polarización es que sólo el 3'2 % de las mujeres son obreros cualificados. La relación entre "sexo" y "participación en talleres ocupacionales" arroja datos totalmente convincentes que nos indican que las mujeres participan de forma muy superior a los hombres en este tipo de actividades ocupacionales.

De igual forma, en la interacción "sexo" y "lugar de residencia" encontramos que las mujeres que viven en la ciudad manifiestan una tendencia superior a participar en actividades de voluntariado que las que viven en los pueblos.

"Limitaciones físicas" y "participación en el voluntariado"

Los resultados nos indican que sólo cuando las limitaciones físicas están relacionadas con las Actividades de la Vida Diaria (AVD), repercuten en el ejercicio del voluntariado. Mientras que las limitaciones son los pequeños achaques de salud que muchos jubilados tienen, como los pueden tener otras personas de edades más medianas, no afectan para nada al ejercicio de la solidaridad.

Hecho este breve recorrido por las interacciones significativas de algunas variables de estado y sociobiográficas, dedicamos el resto de los resultados a los ocho bloques temáticos ya referidos.

1. Desempeño de los voluntarios:

En el momento en el que se realiza la investigación, los voluntarios pueden elegir entre un abanico de 16 actividades propuestas por la entidad, teniendo también la posibilidad de sugerir otras opciones distintas.

Las actividades ofertadas son las siguientes: "acompañar en casa a personas mayores o enfermas", "acompañar a



personas mayores a pasear por el entorno”, “colaborar en campañas de solidaridad con distintas ONGs”, “acompañar al médico a personas impedidas”, “colaborar en actividades comunitarias”, “hacer compras o gestiones a personas con movilidad reducida”, “visitar enfermos en sus propias casa”, “visitar enfermos en el hospital”, “acompañar o realizar actividades con mayores en residencias”, “informar a los Servicios Sociales de situaciones de precariedad”, “colaborar en la oficina del voluntariado”, “apoyar al familiar cuidador de personas mayores o enfermas”, “leer prensa, revistas o libros a personas impedidas”, “acompañar a actos religiosos”, “acompañar en viajes a personas con dificultad para ir solas”, visitar a personas con riesgo de accidentes domésticos”.

El orden en el que aparecen indica el orden, de mayor a menor, en cuanto a tiempo de dedicación, en número de horas de servicio. Durante nueve años de seguimiento, un promedio de 463 voluntarios, realizaron un promedio de 53.738 horas de servicio cada año, siendo la actividad de “acompañar en casa a personas mayores o enfermas, solas”, a la que más tiempo han dedicado, con el 62’5 % del tiempo total.

Las mujeres voluntarias manifiestan una clara tendencia a elegir esta actividad, sobre los hombres: es elegida por el 80’8 % de las mujeres, dato que se complementa con el siguiente: de entre los que eligen esta actividad, también el 67% son mujeres.

Antes de finalizar este apartado del desempeño, es decir lo que “hacen” los voluntarios, apuntamos algunos datos meramente descriptivos: el promedio de tiempo dedicado al voluntariado es de 7 horas de servicio a la semana. Un tercio de los voluntarios jubilados que han participado en el estudio llevan más de cuatro años como voluntarios. El 45’3 % realizan sus activida-

Índice

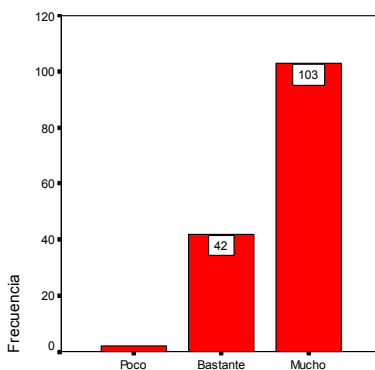


des de voluntariado solos, el 21'6 % junto a otros voluntarios y el 33'1 % unas veces solos y otras acompañados. El 55'5 realizan su servicio solidario a personas de su mismo sexo, frente al 45'5 % que lo hacen a personas de sexo distinto al suyo. Las mujeres tienden, de forma significativa, a elegir personas de su mismo sexo para ejercer el voluntariado. Y en cuanto a la actitud ante este tema, al 82'7 % de los hombres les da igual que la persona a la que puedan prestar un servicio sea hombre o mujer, mientras que sólo el 38'6 % de las mujeres coinciden en este punto de vista. De los que prefieren que los usuarios sean de su mismo sexo, el 80'6 % son mujeres, frente al 19'4 % que son hombres. El hecho de vivir en pueblo o ciudad, no parece condicionar la actitud ante el sexo de los usuarios.

2. Satisfacción de los voluntarios con su acción solidaria

La respuesta no puede ser más rotunda. La satisfacción es casi unánime, nada menos que del 98,7 % de los voluntarios se sienten satisfechos con su labor. En cuanto a la modulación de la misma, el 70'1 % se sienten "muy satisfechos" y el 28'6 % "bastante satisfechos", por su parte, el 1'4 % dicen sentirse "poco satisfechos" y ninguno estaba "nada satisfecho" como voluntario.

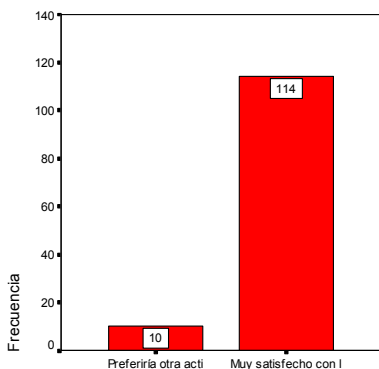
Grado de satisfacción como voluntario



Índice

Hemos encontrado relaciones significativas entre la satisfacción y la motivación para ayudar a los demás en la siguiente dirección: los sujetos que eligieron el voluntariado

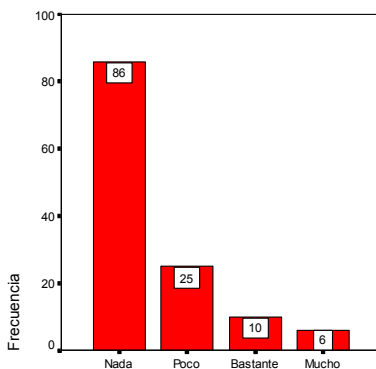
Satisfacción con servic./prefer. otros



“porque les gusta ayudar a los demás”, se sienten “muy satisfechos” en un 72’1 % o “bastante satisfechos” en un 27’9 %. Entre quienes se hicieron voluntarios por esta razón no hay sujetos “poco” o “nada” satisfechos. Hay otras tres razones que veremos en el apartado de la motivación.

Cabría la posibilidad de que los voluntarios contestaran masivamente en las opciones consideradas más positivas, simplemente por quedar bien ante el encuestador. Por ese motivo hemos incluido preguntas de control de forma que si los resultados de estas últimas contradijeran los de la pregunta inicial, podríamos deducir falta de sinceridad en las respuestas anteriores. Algunas de estas preguntas de control son: “está satisfecho con lo que hace” (91’9 %) o “preferiría otro tipo de actividad distinta a la que realiza” (8’1 %). Las respuestas ratifican los resultados puesto que el 91,9 % dice que “está muy satisfecho con lo que hace”, frente a sólo un 8,1 % que afirma que “preferiría otro tipo de actividad distinta a la que realiza”.

¿Ha sentido desánimo alguna vez?



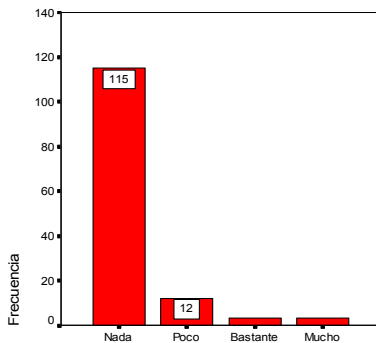
Índice

Otra forma indirecta de conocer el grado de satisfacción consiste en analizar si en su trayectoria como voluntarios han experimentado alguna vez sentimientos de desáni-

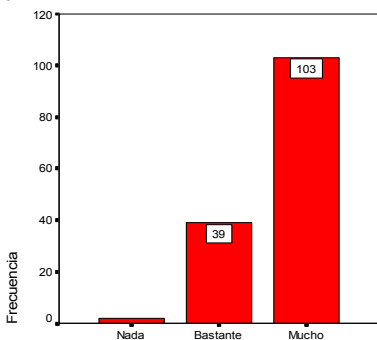
mo. Ante otra pregunta, “¿ha sentido desánimo alguna vez?” el 87'4 % no ha sentido desánimo respecto a su acción voluntaria o éstos han sido insignificantes. Sólo el 12,6 % ha experimentado dichos sentimientos en alguna ocasión.

La confirmación del alto nivel de satisfacción se hace más fuerte con las dos últimas preguntas enmarcadas en este bloque. La primera dice textualmente: “¿ha pensado alguna vez en dejar de ser voluntario?”. Aunque la intención de dejar de ser voluntarios no tendría por qué implicar que estuvieran insatisfechos, los resultados no pueden ser más contundentes: el 95'4 % no ha tenido intención de dejar de ser voluntariado, o si la ha tenido no la considera importante.

¿Ha pensado alguna vez en dejarlo?



¿Animaría a otros a ser voluntario?



Y, finalmente, como otra forma de conocer la autenticidad de su satisfacción, les preguntamos si “animarían a otras personas a hacerse voluntarias”, con el siguiente resultado: el 98'6 % contestan afirmativamente (71,5 %, mucho y 27,1 %, bastante). Hemos encontrado relación significativa del 100 %

en la prueba de Pearson entre satisfacción como voluntario y disposición a animar a otros en el siguiente sentido: a más satisfacción, más predisposición a invitar a otros.

Índice

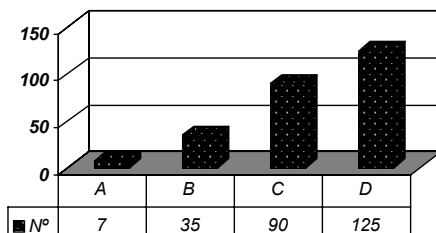


3. Motivaciones de los voluntarios mayores:

La motivación, activa y mantiene la conducta solidaria y, aparte de otras consideraciones, nos interesa especialmente para distinguir las auténticas de las falsas motivaciones en el voluntariado. Comenzamos por analizar “por qué se hicieron voluntarios”, siguiendo con las razones que consideran “más importantes para que el voluntario no se desanime”, o aquellas otras “por las que siguen siendo voluntarios”. También nos fijaremos en lo “que les ha aportado el ser voluntarios”, o si los usuarios “les han ofrecido algo de compensación por su labor”, y en caso de haber recibido algo, “en qué ha consistido esa atención” y finalmente les hacemos una pregunta curiosa: “quién se beneficia más de lo que ellos hacen como voluntarios”. Veamos los resultados.

En relación a las **razones por las que se hicieron voluntarios**, se presentaban cuatro opciones, no excluyentes, con el siguiente grado de elección:

- A: “Porque estaba aburrido o deprimido” (4’8 %)
- B: “Por si otro día yo lo necesito” (24’%)
- C: “Porque es una forma de hacer caridad” (37’2 %)
- D: “Porque me gusta ayudar a los demás” (85’6 %).



Razones por las que se hicieron voluntarios



La motivación más auténtica —más compatible con los principios del voluntariado— es querer hacer algo por los demás o por intereses sociales colectivos, sin esperar nada a cambio. Las dos últimas opciones responden a esta motivación. Por un lado la que hemos llamado motivación “laica”, la más elegida, con diferencia, seguida por la que hemos dado en llamar motivación “religiosa”.

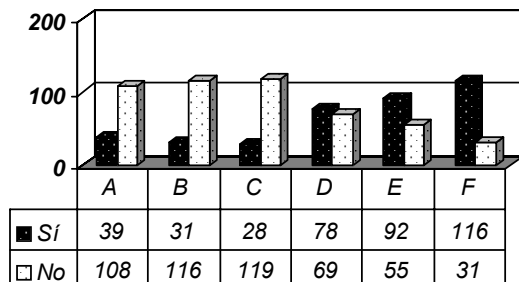
Se ha encontrado una interacción significativa entre “motivación” y “nivel de estudios” que indica que los voluntarios que más eligen la opción “por si otro día me puede hacer falta a mí, son los que tienen un nivel de estudios “inferior a primarios”. Así mismo se ha verificado interacción entre las opciones “como forma de hacer caridad” y “porque me gusta ayudar a los demás” en el sentido de que los que eligen una tienden a no elegir la otra.

Pasando al tema de los refuerzos, entendidos éstos como las consecuencias, en forma de pequeños premios, nos centramos en las **razones más importantes para que el voluntario no se desanime**. Se planteaban seis alternativas, no excluyentes, con los siguientes resultados:

- A: “Reducción en el precio del billete de transportes públicos” (26’5 %)
- B: “Entradas gratuitas en los museos” (21’1 %)
- C: “Darle de vez en cuando una comida o viaje gratis” (19 %)
- D: “Reconocimiento moral” (53’1 %)
- E: “Darle formación y charlas de vez en cuando” (62’6 %)
- F: “Tener una buena coordinación” (78’9 %)

Índice





Razones más importantes para que el voluntario no se desanime

Las tres primeras alternativas son consideradas ajenas a la filosofía del voluntariado, a pesar de que alguna de ellas sea propuesta en la Ley Estatal del Voluntariado, y las tres últimas, las coherentes con los principios altruistas de la solidaridad. Parece que la mayor parte de los voluntarios saben lo que es el voluntariado y no lo confunden con las formas falsas del mismo, toda vez que encontramos relaciones significativas entre los que hemos llamado “verdaderos” y “falsos” reforzadores, en el sentido de que los que eligen unos tienden a no elegir los otros. Dicho de otra forma los que eligen los “falsos”, tienden a ser siempre lo mismos, y la misma coincidencia se da con los que eligen los “verdaderos”.

Se han encontrado otras interacciones entre estos reforzadores y otras variables. Así sucede entre elegir como refuerzo la “reducción en el precio de los transportes públicos” y los que “tienen a cargo familiares enfermos”, los que “no tienen ninguna responsabilidad a su cargo” y los que dicen continuar en el voluntariado “porque así se aburren menos”, en el sentido de que los que tienen esas características son los que tienden, de manera significativa a elegir el reforzador de la reducción en transportes.

También hay relación significativa entre el refuerzo de “entradas gratuitas a los museos” y continuar “porque así se



aburren menos” y “tener a su cargo familiares enfermos”, en el mismo sentido que la interacción anterior.

El refuerzo “darle de vez en cuando una comida o viaje gratis”, interacciona positivamente con “continuar porque así se aburre menos” y con “tener como responsabilidad el cuidado de los nietos”.

Por su parte, hemos encontrado también una interacción entre “edad” y el reforzador “reconocimiento moral” que nos indica que los voluntarios más mayores, sobre todo el intervalo de más de 71 años, son los que más importancia otorgan al “reconocimiento moral” como reforzador de la conducta voluntaria.

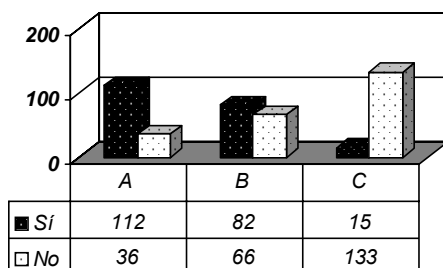
En cuanto a los **motivos por los que siguen siendo voluntarios**, podemos descartar el aburrimiento como motivador para seguir en el voluntariado. La primera razón que eligen es la satisfacción que les produce lo que hacen, seguido de la solidaridad en sí misma, sin más condicionantes añadidos.

Los datos son los siguientes:

A: “Porque me siento muy bien con lo que hago” (75,7 %)

B: “Porque se necesitan gestos solidarios” (55,4 %)

C: “Porque así no me aburro tanto” (10,1 %)



Motivos por los que siguen siendo voluntarios



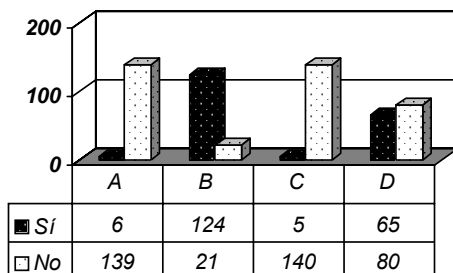
Aunque el número sea muy pequeño (sólo 10), hay relación significativa entre los que continúan “porque así no se aburren tanto” y los que eligieron el voluntariado como forma de hacer caridad. Otra cuestión en la que existe una relación significativa máxima es entre quienes continúan “por sentirse bien” y “porque hacen falta gestos de solidaridad”. Tal vez podamos hablar aquí de una motivación racional o “cerebral” (porque se necesitan gestos solidarios, es decir, esto lo hago porque hay que hacerlo, porque está bien hacerlo, porque está mandado, porque mis principios me lo requieren) y otra motivación más “visceral” (porque me siento bien con lo que hago. En cualquier caso, es mucho más intensa la elección de la opción “sentirse bien con lo que hacen” que “hacen falta gestos solidarios” y, curiosamente, el grado de satisfacción es mucho mayor cuando la motivación es “sentirse bien con lo que hacen”, es decir, la que acabamos de llamar “visceral”, que tal vez sea más convincente por lo que tiene de espontánea y natural. Por otra parte, los que dicen continuar porque “se sienten bien con lo que hacen, experimentan más seguridad para continuar en el voluntariado que los que continúan por la motivación que hemos llamado más “cerebral” y lo mismo sucede con la “disposición a animar a otros a hacerse voluntarios” que es mucho mayor entre los que tienen la motivación visceral que entre quienes la tienen racional.

Veamos ahora sus opiniones ante **“lo que les ha aportado el hecho de ser voluntarios”**. Las alternativas son:

- A: “El voluntariado no le aporta nada especial” (4,1 %)
- B: “El voluntariado le aporta satisfacción personal” (85,5 %)
- C: “El voluntariado le da problemas con su familia” (3,4 %)
- D: “El voluntariado le da optimismo y ganas de vivir” (44,8 %)

Índice





Lo que les ha aportado el hecho de ser voluntarios

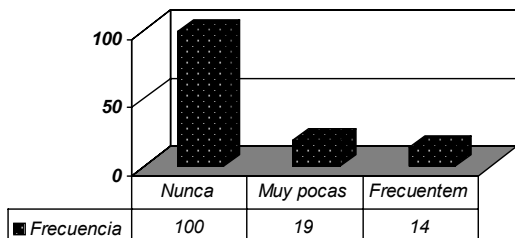
Las respuestas están claramente decantadas a lo que se espera que conteste un voluntario que vive su actividad teniendo asumidos los principios de la solidaridad organizada: a casi nadie le deja indiferente, y sus consecuencias son valoradas por los voluntarios como positivas, pues aunque no produce más optimismo y energía vital en la mayoría —apenas llega a la mitad— casi todos rechazan problemas o conflictos derivados del voluntariado y también parece muy claro que lo que produce es un profundo sentimiento de satisfacción personal.

Nos parece importante señalar que de los sujetos a los que el voluntariado les aporta optimismo, el 72'3 % son mujeres. Tomando en primer lugar la variable sexo, el voluntariado aporta optimismo aproximadamente a la mitad de las mujeres (52'8 %), mientras que de los hombres sólo al 33'3 %.

Se analizaron los regalos o compensaciones que pudieran actuar como posibles mantenedores de la conducta voluntaria. En primer lugar analizamos los resultados ante la pregunta "**¿le ha ofrecido el usuario algo en compensación por su labor?**". Las alternativas, "nunca" (75,2 %), "muy pocas veces (14,3 %) y "frecuentemente" (10,5 %)

Índice





¿Le ha ofrecido el usuario algo en compensación por su labor?

Los porcentajes en la primera alternativa parecen un poco bajos para lo que se podría esperar. Sin embargo cabe pensar que el hecho de que los usuarios ofrezcan a los voluntarios compensaciones por su labor no significa que éstas sean materiales ni que los voluntarios las acepten. En todo caso, con estos datos no parece que las atenciones, obsequios o agasajos que puedan recibir los voluntarios sean una fuente de motivación mantenedora de su conducta.

Para analizar con mayor profundidad la dirección de las respuestas, analizamos el contenido de esas compensaciones preguntando: **“La atención ha consistido en...”**. Y la pregunta tiene tres alternativas como formas de “compensar” o agradecer la labor de los voluntarios:

- A: “Dinero” (1,1 %)
- B: “Detalle personal” (18,9 %)
- C: “Reconocimiento/agradecimiento” (82 %)

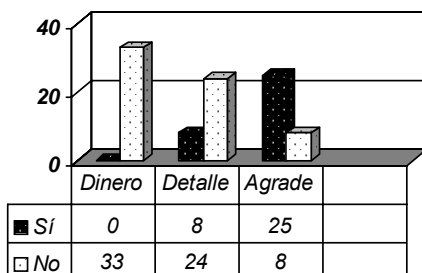
Las cosas aquí parecen ajustarse a los cánones de la solidaridad. Sólo una persona afirma que le hayan ofrecido en alguna ocasión dinero. Repetimos aquí que no sabemos si lo aceptaría o no. En cuanto al detalle personal, próximo al 20 %,

Índice



decir que en la medida en que va pasando el tiempo de relación entre voluntario y usuario se van estrechando unos lazos de amistad sincera, que va mucho más lejos de la relación inicial.

Esto hace que en ocasiones algunos usuarios tengan pequeños detalles personales con su voluntario. Detalles del tipo de un ramo de flores, unos pañuelos bordados u objetos similares de más valor afectivo que material, y que resultaría más problemático rechazarlos que aceptarlos. En todo caso, ya manifestamos en el marco teórico nuestra opinión, bastante restrictiva por cierto, a este respecto.



La atención ha consistido en...

También les hacemos una pregunta curiosa: **“quién se beneficia más de lo que ellos hacen como voluntarios”**. Veamos los resultados.

A: “El usuario a quien presta el servicio” (28,1 %)

B: “Usted mismo/a” (el voluntario) (7,4 %)

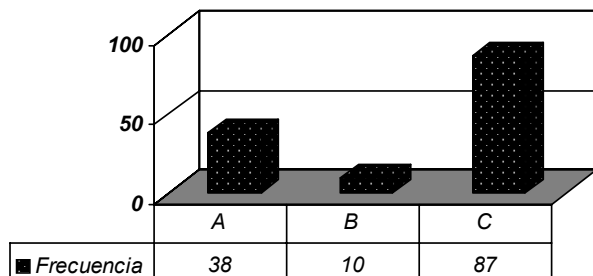
C: “Ambos, más o menos por igual” (64,4 %)

Dos tercios creen que el beneficio que recibe el usuario puede ser similar al que recibe el voluntario. Es esta una afirma-

Índice



ción que conviene ampliar un poco, por dos motivos. En primer lugar, el voluntario no se refiere a un beneficio económico o material, como confirman los resultados de varias preguntas anteriores. En segundo lugar porque este beneficio, comparable al del usuario, es algo con lo que el voluntario se encuentra sin esperarlo. Es importante decir que el voluntario no se apunta a la solidaridad porque sabe que se va a sentir muy satisfecho, así lo vemos en la pregunta “¿por qué se hizo usted voluntario?”, sino que después de hacer lo que hace se da cuenta que eso le produce una satisfacción o bienestar importante que casi podemos decir que termina enganchando a quien practica la solidaridad.



¿Quién se beneficia más de lo que usted hace como voluntario?

Para terminar este bloque de las motivaciones, decir que hemos encontrado relación significativa entre las variables “formación” y “satisfacción” en el sentido de que los que han recibido formación tienden a tener mayores niveles de satisfacción como voluntarios. Relación similar se ha visto entre “coordinación” y “satisfacción”, en el sentido de los que más valoran la coordinación, están también más satisfechos con su labor. Y entre el “éxito por lo que hacen” y “satisfacción” en el sentido de que cuanto más reconocimiento y satisfacción perciben en sus usuarios, mayor es su nivel de satisfacción.

Índice



4. Formación de los voluntarios:

El 72'5 % de los participantes en el estudio, han participado en el curso de formación de voluntarios. Los que no lo hicieron puede deberse a dos causas: porque sus obligaciones no se lo permitieron en las fechas en las que se realizó el curso de formación (principalmente por tener familiares a su cargo) o porque están recién incorporados (llevar menos de un año en el momento de la investigación) y están a la espera del próximo curso.

En cualquier caso, lo que más nos interesa son las posibles relaciones significativas entre la variable formación y otras variables. En este sentido, se han verificado relaciones significativas en primer lugar entre "haber recibido formación" y "tiempo de permanencia en el voluntariado". Esto tiene una explicación sencilla: a más tiempo, más probabilidad de haber participado en la formación. La significación es más elocuente entre "haber recibido formación" y el "grado de satisfacción", como ya hemos visto en los reforzadores de la conducta voluntaria.

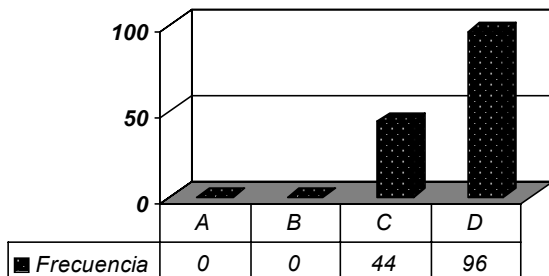
En este sentido se abordaban dos aspectos, la utilidad y la importancia en general de la formación, percibida por los mismos voluntarios. Los resultados son los siguientes:

Importancia de la formación:

- A: "Nada" (0 %)
- B: "Poco" (0 %)
- C: "Bastante" (31,4 %)
- D: "Mucho" (68,6 %)

Índice

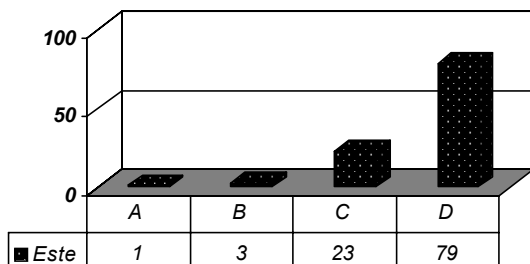




Importancia de la formación, percibida por los voluntarios

En cuanto a la **utilidad de la formación**, consideraron las siguientes respuestas:

- A: "Poco útil" (0,9 %)
- B: "Poco novedosa" (2,8 %)
- C: "Buena, pero escasa" (21,7 %)
- D: "Muy útil" (74,5 %)



Utilidad de la formación, percibida por los voluntarios

5. Coordinación de actividades, vista por los voluntarios mayores:

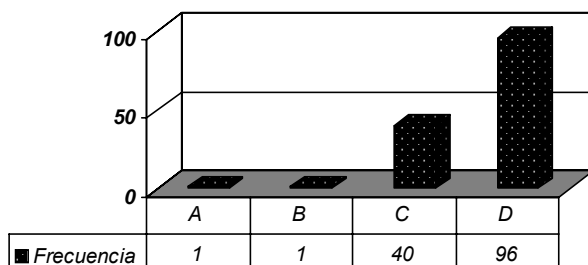
Como se ha dicho en el capítulo pertinente, la coordinación es esencial para el funcionamiento del voluntariado. In-

Índice



teresa conocer la **importancia de la coordinación para de los propios voluntarios.**

- A: "Nada" (0,7 %)
- B: "Poco" (0,7 %)
- C: "Bastante" (29 %)
- D: "Mucho" (69,6 %)



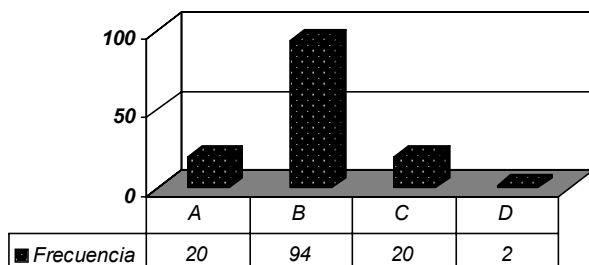
Importancia de la coordinación para los propios voluntarios

Y en cuanto a la **necesidad de comunicarse con su coordinador/a**, los resultados son:

- A: "Semanalmente" (14,7 %)
- B: "Mensualmente" (69,1 %)
- D: "Trimestralmente" (14,7 %)
- D: "Anualmente" (1,5 %)

Índice





Necesidad de comunicarse con su coordinador/a

Los voluntarios aquí se decantan mayoritariamente por una relación frecuente que les permita sentirse respaldados por su coordinador. Atendiendo a los contenidos reales de los contactos entre voluntarios y coordinador, hemos de decir que las comunicaciones rara vez son para solucionar problemas. Simplemente son para transmitir información de lo que se está haciendo, adaptarse a variaciones en el estado del usuario o reestructurar el servicio que hace el voluntario.

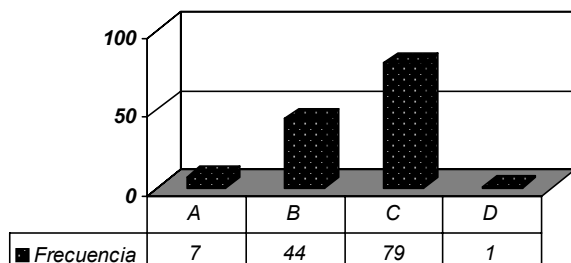
Esa relación que constituye la mayor parte de los contactos de seguimiento es lo que permite al voluntario no sentirse sólo sino parte de un proyecto y respaldado por una organización que, ante posibles dificultades del servicio, siempre va a estar ahí dándole legitimidad, proponiéndole líneas de actuación, recogiendo y canalizando sus iniciativas...

Otro factor en una buena coordinación del voluntariado es la relación que los voluntarios establecen con distintos profesionales en el ejercicio de su tarea solidaria. La opinión de los voluntarios respecto al **“trato con los profesionales relacionados con su servicio”** es la siguiente:

Índice



- A: "Ni lo tengo ni lo necesito" (5,3 %)
 B: "No lo tengo pero me gustaría tenerlo" (33,6 %)
 C: "Lo tengo y es bueno" (60,3 %)
 D: "Lo tengo y hay problemas" (0,8 %)



Trato con los profesionales relacionados con su servicio

Se refiere a una relación con dichos profesionales, en cuanto voluntarios. Los resultados tienen su importancia al demostrar varias cuestiones que desde el punto de vista teórico defendemos en la actuación de los voluntarios.

Haciendo una pequeña abstracción, se puede decir que dos tercios tienen relaciones, en su condición de voluntarios, con profesionales que tienen que ver con las personas a las que prestan servicio. Además esta relación es buena, lo cual resulta positivo. Pero además justo el otro tercio, aunque no las tiene, suponemos que porque no las necesita, las considera positivas. Un pequeño reducto, de 7 personas, las considera innecesarias y sólo una persona las tiene, pero no son buenas.

El voluntariado no debe hacerse por libre, porque en muchos casos es un complemento de lo que hacen los profesionales y porque la actuación de los voluntarios no puede



hacerse a espaldas sino en coordinación con lo que hacen los profesionales. Estos son aspectos teóricos de un voluntariado serio, moderno y organizado, que se ve refrendado por el buen hacer de los voluntarios mayores.

Finalizando este apartado de la coordinación, digamos que tanto los “contactos periódicos con la persona que ejerce la coordinación”, como el proceso de “incorporación al servicio de voluntariado”, porque de ella depende en buena parte la adaptación del voluntariado al servicio y el éxito de ambos, es valorada como necesaria y muy positiva por los voluntarios. En el mismo sentido se sienten tratados por su coordinador en cuanto a la aceptación de “períodos de descanso”, “la orientación recibida en su actividad”, o la respuesta ante la necesidad de “materiales para realizar el servicio”.

6. Relación entre los voluntarios:

Los voluntarios dan a sus encuentros y reuniones una gran importancia, ligeramente inferior a la que dan a la formación. Estas reuniones y encuentros son los eventos básicos para ejercer una coordinación eficiente. En ellos no sólo se marcan pautas o se proponen y evalúan objetivos y métodos de intervención, o los voluntarios comparten sus experiencias, sino que además, permiten la formación continua, así como el reforzamiento de las motivaciones y del sentido de pertenencia al grupo.

La opinión sobre la “**necesidad de los encuentros y reuniones**”, nos da los siguientes datos:

A: “Nada” (0,7 %)

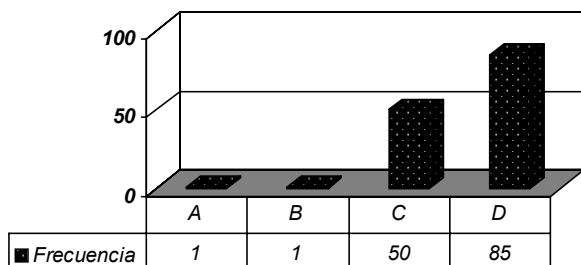
B: “Poco” (0,7 %)



C: "Bastante" (36,5 %)

D: "Mucho" (62 %)

La relación real fomentada con los voluntarios que han participado en el estudio se limita a reuniones, normalmente mensuales, con otros voluntarios de su barrio, en las ciudades, o en su pueblo, así como un encuentro anual con voluntarios del mismo proyecto de "voluntarios jubilados", de su provincia e incluso de otras provincias.



Necesidad de los encuentros y reuniones

Consideran, además, que las reuniones deben tener una periodicidad "mensual" el 56 %, "semanal" el 24 %, "trimestral" el 14,2 % y "anual" el 5,2 %. El 83,2 % consideran que las "reuniones" entre los voluntarios son "imprescindibles", y además piensan que son "suficientes" las que tienen. No hay ningún voluntario que las considere "innecesarias".

Se ha encontrado una relación de significatividad entre la "valoración de la coordinación" y la estimación del grado de "necesidad de los encuentros", a mayor valoración de la primera, superior estimación de la necesidad de los encuentros.

Índice



7. Percepción social del voluntariado:

Preguntados por la claridad de ideas de la sociedad en general respecto a lo que es el voluntariado, aparece una coincidencia muy pronunciada. La pregunta concreta es si **“sabe la gente lo que es el voluntariado”**, dicen que:

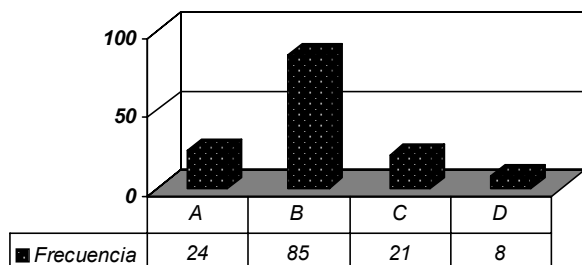
A: “Regular” (61’6 %)

B: “Mal” (17’4 %)

C: “Bien” (15’2 %)

D: “Muy bien” (5’8 %)

Según la opinión de los voluntarios, sólo el 21 % considera la sociedad tiene las ideas claras sobre lo que es el voluntariado. Tal vez ellos tampoco tenían las ideas claras al respecto. Tal vez la formación recibida les ha aportado unas luces que ellos desconocían. Lo que sí parece real —aunque esta cuestión no haya sido objeto de esta investigación— es que para buena parte de nuestra sociedad, voluntariado es todo lo que se hace sin cobrar dinero y ésa sí que es a todas luces una idea radicalmente incompleta del voluntariado.



¿Sabe la sociedad lo que es el voluntariado?

Índice



Se ha encontrado una relación significativa que nos indica que los que tienen una mejor opinión acerca de la claridad de ideas, tienden a pensar que la sociedad es más solidaria.

8. Cómo se sienten valorados por otras personas:

Esta pregunta se les repitió respecto a: **su propia familia, la familia del usuario, la sociedad en general, los profesionales** relacionados con su servicio **y otros jubilados** que no ejercen el voluntariado. En cada una de las preguntas las opciones para contestar fueron las siguientes:

A: "Mal"

B: "Regular"

C: "Bien"

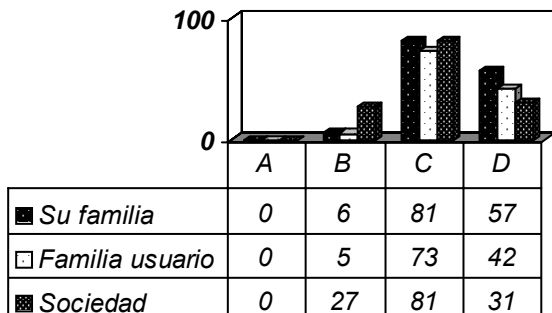
D: "Muy bien"

En general se sienten altamente valorados por su labor como voluntarios. Entrando en detalle, el 95'8 % consideran "bastante" o "mucho" la valoración que de ellos hacen las personas que reciben su servicio; el 95'9 %. sienten la misma valoración de sus propios familiares; el 95'3 % dice "no haber tenido problemas con su familia por ser voluntario; el 95'8 % se sienten valorados por la familia de los usuarios.

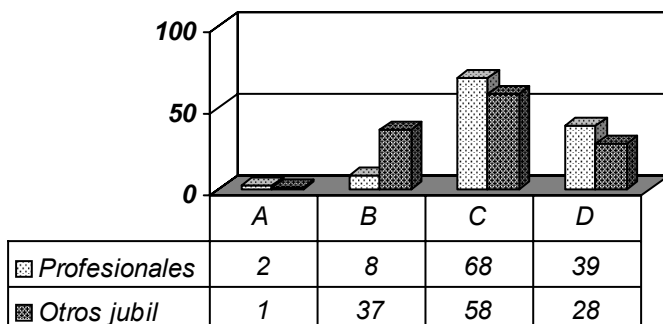
La percepción de la valoración baja ligeramente cuando se trata de los profesionales (90'7 %), y un poco más cuando se trata de cómo se siente valorados por la sociedad en general (82'6 %), o por otros jubilados no voluntarios, (69'4 %). Se ha encontrado una relación significativa entre el "lugar de residencia" y la "percepción de la valoración de los usuarios", en el sentido de que los voluntarios que viven en pueblos se



sienten más valorados por sus usuarios que los que viven en ciudad.



Valoración percibida de su labor por parte de su familia, la familia del usuario y por la sociedad en general



Valoración percibida de su labor por los profesionales y por otros jubilados

Un aspecto importante es la propia familia del voluntario. Nos interesaba conocer también su punto de vista, por-

Índice

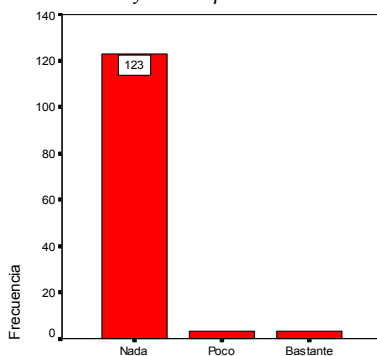


que si la familia no ve con buenos ojos que el jubilado realice esta actividad, seguro que hay muchos posibles voluntarios que se echarían atrás. Ante la pregunta sobre si han existido **“problemas con su propia familia por el hecho de ser voluntarios”** el resultado habla por sí mismo:

- Nada: 95'3 %
- Poco: 2'3 % (3 sujetos)
- Bastante: 2'3 % (3 sujetos)
- Mucho: 0'0 %

Con estos datos, se puede decir que el hecho de que el jubilado realice acciones voluntarias, no le ocasiona conflicto alguno con su familia. Es más, aunque no tenemos datos cuantitativos para mantener la opinión, basados en el sentir de los propios voluntarios, podemos decir que para los familiares significa una satisfacción ver como sus padres, llegados a esas edades en las que parece obligado un cierto retiro de las actividades sociales propias del resto de los mortales, sus mayores inician una nueva actividad que les mantiene ilusionados, activos y satisfechos.

Problemas con familia por ser voluntario



Índice



Índice



Decía Helder Cámara que:

“Cuando uno sólo sueña, es un sueño, una fantasía, una ilusión, pero cuando varios, cuando muchos soñamos juntos, es una esperanza”.

Ojala el objetivo que planteábamos en la introducción de este libro se cumpla, en esos sueños compartidos, en ese contrastar, ayudar, impulsar... programas hacia el voluntariado comprometido en la transformación y la mejora social, hacia tantas personas, grupos, realidades sociales y humanas que están esperando un gesto de cercanía, de cariño, de entrega... verdaderamente altruistas.

No olvidemos que este libro encierra un montón de propuestas, de sueños y que así nacen los proyectos compartidos, porque nada de lo que existe en la realidad se libra de haber sido antes un sueño, un proyecto, un pensamiento.

Índice



Índice



Bibliografía

- I CONGRESO ESTATAL DEL VOLUNTARIADO. (1998) "Libro de ponencias". Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- I JORNADAS ANDALUZAS DEL VOLUNTARIADO. (1994): Granada. Junta de Andalucía.
- VIII JORNADAS DE ESTUDIO PARA DEL COMITÉ ESPAÑOL PARA EL BIENESTAR SOCIAL (1991): "Coordinación de la acción voluntaria". Madrid. Acebo.
- ALEIXANDRE RICO, M; (2000): "El desempleo y los trabajadores mayores", en Temas de Gerontología III. Grupo Editorial Universitario. Universidad de Granada. Págs. 365-370.
- ALEIXANDRE RICO, M; (1997): "La jubilación: aproximaciones al problema", en Temas de Gerontología II. Máster de Gerontología Social. Universidad de Granada. Págs.419-440.
- ANÓNIMO. (1997): "Voluntariado. Comentario abierto a la Ley del Voluntariado". Madrid. Horizontes Abiertos.
- ARAGONES, F; ALVAREZ, A; MARTÍN LAGO, A; (1991): "Voluntariado Social. Apuntes y propuestas". Madrid. Ed. Popular.
- ARANGUREN, L. A; (1998): "Reinventar la solidaridad". Madrid. PPC.
- BERNARDO CORRAL, F. (1991): "Voluntariado y Centros de Servicios Sociales". Colección Trabajo Social. Serie Cuadernos – 3. Madrid. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- BERZOSA ZABALLOS, G. (22-24 de febrero de 1995): "El Voluntariado, un recurso comunitario". Jornadas del IMSERSO. Inédito.
- CABRA DE LUNA, M.A. (2001): "El voluntariado de las personas mayores", en Gerontología y Derecho. Madrid. Editorial Médica Panamericana. Págs. 451-480.

Índice



- CALDERON ROMERO, F; (1995): "Voluntariado Social en Residencias" en "Foro Andaluz de los Mayores". Córdoba. Instituto Andaluz de Servicios Sociales. Págs. 427-439.
- CARITAS DIOCESANA. (1997) "II Escuela de Otoño de Formación del Voluntariado. Pilas, 14-16 de noviembre de 1997. Caritas Diocesana de Sevilla.
- COLOMER I SALMONS, M, (1988): "Los voluntarios en la ayuda al hogar para ancianos". Seminario sobre Prestaciones Sociales y Voluntariado. Sevilla, noviembre de 1988). Plataforma del Voluntariado Social de Sevilla. Inédito. Pág.123.
- CORTES ALCALA, L; HERNAN MONTALBAN, M.J.; y LOPEZ MADERUELO, O; "Las Organizaciones de Voluntariado en España". Madrid. Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España.
- CRUZ ROJA (1996): "Formación Básica Social. Formación básica para el voluntario de Cruz Roja Española". Cruz Roja Española.
- DANIEL BATSON, C. (1991): "The Altruism Question". Toward a Social-Psychological Answer. Hillsdale, New Jersey. Lawewnce Erlbaum Associates, Publishers.
- DE FELIPE, A; RODRÍGUEZ DE RIVAS, L. (1995): "Guía de la Solidaridad". Temas de Hoy.
- DIAS VEIGA, P. (1993): "Mayores voluntarios". Comunicación presentada en el curso "Las personas mayores dependientes y el apoyo informal. Baeza. Universidad Antonio Machado.
- DOMINGO MORATALLA, A. (1997): "¿Voluntarios? No, gracias. Clarificación ética de la acción voluntaria". Madrid. Ed. PPC.
- ELENA ALFARO, M; (1995): "Cuántos voluntarios? Formación y difusión", en "Las Personas Mayores Dependientes y el Apoyo Informal". Baeza. Universidad Internacional Antonio Machado. Págs. 383-388.
- FERNÁNDEZ PAMPILLON, A. (1989): "El voluntariado Social. Reconocimiento y marco jurídico en España". Madrid. Cruz Roja Española.

Índice

- FRIEDRICH, I; SCHMITZ-SCHERZER, R; (1995): "Asistencia no estatal para ancianos en la República Federal de Alemania", en "Las Personas Mayores Dependientes y el Apoyo Informal". Baeza. Universidad Internacional Antonio Machado. Págs. 259-267.
- GARCÍA ROCA, J.; (1994): "Solidaridad y voluntariado". Colección Presencia Social Nº 12. Santander. Sal Térrea.
- GUILLÉN, S; (1982) "La proyección asistencial de la Cruz Roja Española y normas sobre el funcionamiento del voluntariado", en "Servicios a Domicilio para la Tercera Edad". Colección Gerontología y Sociedad. Núm.2. Barcelona. Cátedra de Gerontología.
- GUIRAO PEREZ, M; (2002) "El Voluntariado y los Mayores" en "Suma de Voluntades". Revista del voluntariado social en Andalucía. Junta de Andalucía. Consejería de Asuntos Sociales.
- INSERSO – U.D.P. (1992) "Preparación para la jubilación". Colección Caminar. Madrid. U.D.P. Ediciones.
- JAPÓN BELMONTE, M. L.; PÉREZ CANO, V.; (2006): "Humanizar la intervención psicosocial en los centros de mayores", en Pérez Cano, V.; Malagón Bernal, J. L.; Amador Muñoz, L.; (Directores) *Vejez, autonomía o dependencia pero con calidad de vida*, Sevilla, Dykinson.
- JUNTA DE ANDALUCIA. (Agencia Andaluza del Voluntariado) "Plan Andaluz de Voluntariado": Consejería de Gobernación.
- JUNTA DE ANDALUCIA. (1994) "Plan de Servicios Sociales de Andalucía": Consejería de Asuntos Sociales.
- JUNTA DE ANDALUCIA. (14-16 de abril de 1994): "Primeras Jornadas Andaluzas de Voluntariado". Granada.
- LEMUS MARTIN, S; RYAN, E.: (2002) "Voluntarios mayores: una forma de hacer frente a la soledad y seguir siendo útiles de cara a la sociedad", en *Temas de Gerontología IV*. Grupo Editorial Universitaria. Granada.



LEYES DE VOLUNTARIADO:*Ley Estatal:*

LEY 6/1996 DE 15 DE ENERO, DEL VOLUNTARIADO. BOE. Número 15. Publicado el 17 de enero de 1996.

LEYES AUTONÓMICAS:*Andalucía:*

LEY 7/2001 DE 12 DE JULIO, DEL VOLUNTARIADO. BOJA. Número 84. Publicado el 24 de julio de 2001. Comunidad Autónoma de Andalucía.

Aragón:

LEY 9/1992 DE 7 DE OCTUBRE DEL VOLUNTARIADO SOCIAL. BOA. Número 121. Publicado el 19 de octubre de 1992. Comunidad Autónoma de Aragón.

Asturias:

LEY 10/2001, DE 12 DE NOVIEMBRE, DEL VOLUNTARIADO, DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS. BOPA Número 266. Publicado el 16 de noviembre de 2001.

Baleares:

LEY 3/1998 DE 18 DE MARZO DEL VOLUNTARIADO DE LAS ISLAS BALEARES. BOE. Número 136. Publicado el lunes, 8 de junio de 1998.

Canarias:

LEY DE 30 DE ABRIL DE 1998 DE VOLUNTARIADO DE CANARIAS. BOPC. Número 49. Publicada el 21 de abril de 1998. Parlamento de Canarias.

Cantabria:

DECRETO 29/2000 DE 26 DE JULIO, POR EL QUE SE REVGULA EL VOLUNTARIADO CULTURAL EN CANTABRIA. Publicado en el Boletín Oficial de Cantabria el 7 de agosto de 2000.

Castilla la Mancha:

LEY 4/1995 DE 16 DE MARZO DE VOLUNTARIADO EN CASTILLA-LA MANCHA. DOCM. Número 19. Publicado el 21 de abril de 1995.



Castilla León:

DECRETO 12/1995 DE 19 DE ENERO POR EL QUE SE REGULA EL VOLUNTARIADO DE CASTILLA LEON. BOCL. Número 17. Publicado el 25 de enero de 1995.

Cataluña:

LEY 25/1991 DE 31 DE DICIEMBRE, POR LA CUAL SE CREA AL INSTITUTO CATALAN DEL VOLUNTARIADO. DOGC. Número 1535. Publicado el 30 de diciembre de 1991.

Comunidad Valenciana:

LEY 4/2001, DE 19 DE JUNIO, DEL VOLUNTARIADO. COMUNIDAD AUTÓNOMA VALENCIANA. DOCV. Publicado el 21 de junio de 2001.

Extremadura:

LEY 1/1998 DE 5 DE FEBRERO, REGULADORA DEL VOLUNTARIADO SOCIAL EN EXTREMADURA. BOE. Número 79. Publicado el jueves, 2 de abril de 1998.

Galicia:

LEY 4/1993, DE 14 DE ABRIL, DE SERVICIOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA. BOE Número 112. Publicado el 11 de mayo de 1993.

La Rioja:

LEY 7/1998, DE 6 DE MAYO, DEL VOLUNTARIADO EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA. BOR Número 125. Publicado el 26 de mayo de 1998.

Madrid:

LEY 3/1994 DE 19 DE MAYO, DEL VOLUNTARIADO SOCIAL EN LA COMUNIDAD AUTONOMA DE MADRID. BOCM. Número 121. Publicado el martes, 24 de mayo de 1994.

Murcia:

LEY 5/2004, DE 22 DE OCTUBRE, DEL VOLUNTARIADO EN LA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MURCIA. BOM. Número 261. Publicado el 10 de noviembre de 2004.



Navarra:

LEY FORAL 2/1998 DE 27 DE MARZO DEL VOLUNTARIADO. BOE. Número 131. Publicado el martes, 2 de junio de 1998. Comunidad Foral de Navarra.

País Vasco:

LEY 17/1998, DE 25 DE JUNIO, DEL VOLUNTARIADO EN EL PAÍS VASCO. BOPV. Número 130. Publicado el 13 se julio de 1998.

LOPEZ AZPITARTE, E. (1993): *¿La edad inútil?* Madrid. Ed. Paulinas.

LU LUO and ARGYLE, M (1991): "Hapiness and Cooperation". *Person. Individ. Diff.* Vol. 12. nº 10. Págs. 1019-1030.

MALAGON BERNAL, J. L.; SARASOLA SANCHEZ-SERRANO, J. L.; (2006) "Fundamentos del Trabajo Social Comunitario". Aconcagüa. Sevilla 2006. Pág. 153-180.

MARTINEZ MARTINEZ, G; (1995): "La creación de Grupos de Ayuda Mutua. Una experiencia desde los Servicios Sociales Comunitarios" en "Las Personas Mayores Dependientes y el Apoyo Informal". Baeza. Universidad Internacional Antonio Machado. Págs. 405-410.

MENARD, M., SANZ, M., VECINA, M.L. CHACON, F. (1997): "Factores psicosociales que influyen en el voluntariado: un estudio piloto". *Intervención Psicosocial.* 1997. Vol. 6. Nº 1. Págs. 105-116.

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. "Plan Estatal del Voluntariado 1997-2000)

MIO, T. And DANIEL BATSON, C. (1982): "More Evidence That Empathy Is a Source of Altruistic Motivation". *Journal of Personality and Social Psychology.* 1982. Vol. 43. Nº 2. Págs. 281-292.

MONREAL GIMENO, M. C.; MUSITU OCHOA, G.; PÉREZ CANO, V.; (2006): "Potenciar las habilidades sociales en las personas mayores", en Pérez Cano, V.; Malagón Bernal, J. L.; Amador Muñoz, L.; (Directores) *Vejez, autonomía o dependencia pero con calidad de vida*, Sevilla, Dykinson.

MORAGAS, R. (1991): "Gerontología Social". Barcelona. Ed. Herder.



- MORAGAS, R. (1989): "La jubilación". Barcelona. Ed. Grijalbo.
- MORRIS, J; KANFER, H. (1983): "Altruism and Depression", en "Personality and Social Psychology Bulletin" vol.9. n°. 4. December 1983. Págs. 567-577.
- MUSITU OCHOA, G.; MONREAL JIMENO, M.C.; PEREZ CANO, V.; HERRERO OLAIZOLA, J.: (2006): "Apoyo Social y calidad de vida en las personas mayores", en Pérez Cano, V.; Malagón Bernal, J. L.; Amador Muñoz, L.; (Directores) *Vejez, autonomía o dependencia pero con calidad de vida*, Sevilla, Dykinson.
- NEUGARTEN, B; (1965): "Age norms, age constraints, and adult socialization", en B. Neugarten (ed), "Middle age and aging". Págs. 22.28).
- ORDEN de 9 de Octubre de 1995, por la que se regula el Voluntariado Cultural. BOE. Número 255. Publicado el 25 de octubre de 1995.
- ORDEN de 11 de Octubre de 1994 por la que se regula la actividad del voluntariado en los centros públicos que imparten enseñanzas de régimen general. BOE. Número 255. Publicado el 25 de octubre de 1994.
- PLATAFORMA PARA LA PROMOCION DEL VOLUNTARIADO EN ESPAÑA (1998): "Las organizaciones de voluntariado en España". Documento de Trabajo n° 10. Madrid.
- PEREZ CANO, V.; (2003): "Voluntariado de Mayores". Tesis doctoral. Calificada con "sobresaliente cum laude" en la Universidad de Granada.
- PÉREZ CANO, V.; (2006): "Voluntariado en mayores", en "Temas de Gerontología V", Granada. Master de Gerontología Social. Publicaciones Universidad de Granada.
- PÉREZ CANO, V.; (2006): "La solidaridad organizada, formación para el voluntariado", en Pérez Cano, V.; Malagón Bernal, J. L.; Amador Muñoz, L.; (Directores) *Vejez, autonomía o dependencia pero con calidad de vida*, Sevilla, Dykinson.
- PÉREZ CANO, V.; JAPÓN BELMONTE, M. L.; (2006): "Participación social: envejecimiento activo, asociacionismo, centros sociales de mayores", tema para Máster Virtual sobre Mayores Universidad de Granada.



- PÉREZ CANO, V.; JAPÓN BELMONTE, M. L.; MONREAL GIMENO, M. C.; (2006): "La participación del usuario, clave para un ambiente humanizado", en Pérez Cano, V.; Malagón Bernal, J. L.; Amador Muñoz, L.; (Directores) *Vejez, autonomía o dependencia pero con calidad de vida*, Sevilla, Dykinson.
- PÉREZ CANO, V.; JAPÓN BELMONTE, M. L.; MUSITU OCHOA, G.; (2006): "La humanización comienza por el ingreso", en Pérez Cano, V.; Malagón Bernal, J. L.; Amador Muñoz, L.; (Directores) *Vejez, autonomía o dependencia pero con calidad de vida*, Sevilla, Dykinson.
- PÉREZ CANO, V.; MALAGÓN BERNAL, J. L.; AMADOR MUÑOZ, L., (Directores) (2006): *Vejez. Autonomía o dependencia pero con calidad de vida*, Sevilla, Dykinson.
- PÉREZ CANO, V.; MONREAL GIMENO, M. C., (2006): "Jubilación y plenitud vital", en Pérez Cano, V.; Malagón Bernal, J. L.; Amador Muñoz, L.; (Directores) *Vejez, autonomía o dependencia pero con calidad de vida*, Sevilla, Dykinson.
- PÉREZ CANO, V.; MUSITU OCHOA, G.; (2006): "Familiares cuidadores, una ardua y silenciosa labor", en Pérez Cano, V.; Malagón Bernal, J. L.; Amador Muñoz, L.; (Directores) *Vejez, autonomía o dependencia pero con calidad de vida*, Sevilla, Dykinson.
- PÉREZ CANO, V.; RUEDA AGUILAR, E. F.; (2006): "Frecuencia y proximidad del maltrato a las personas mayores", en Pérez Cano, V.; Malagón Bernal, J. L.; Amador Muñoz, L.; (Directores) *Vejez, autonomía o dependencia pero con calidad de vida*, Sevilla, Dykinson.
- PERLADO, F. (1992): "Voluntariado de Ayuda en Geriatria". Revista Gerokomos. Junio – Julio de 1992. Vol. III. Nº 5. Págs. 46-48.
- RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, P. (1995): "El Apoyo Informal en la atención a las personas mayores" en "Las Personas Mayores Dependientes y el Apoyo Informal". Baeza. Universidad Internacional Antonio Machado. Págs. 21-39.
- ROJAS MARCOS, L. (2001): "Angeles anónimos. Actividades de participación social de las personas mayores". Fundación la Caixa.



- RUBIO HERRERA, R; (1999): "Características psicológicas de los ancianos españoles en la década de los años 90", en ALONSO DEL CAMPO, U, "El atardecer de la vida". Cáritas. Granada. Págs. 133-150).
- RUBIO HERRERA, R; (1993): "El ocio en la población española desde la perspectiva de la Gerontología Social" en "Gerontología Social. Perspectivas teóricas y de intervención". Jaén. Diputación Provincial de Jaén. Págs. 304-322.
- RUBIO HERRERA, R; (2002): "La feminización del envejecimiento. Un mito inexistente", en Temas de Gerontología, IV. Grupo Editorial Universitario. Universidad de Granada. Págs. 271-288.
- RUBIO HERRERA, R; (2007): "La influencia de los estilos de vida en el envejecimiento"
- RUBIO HERRERA, R.; VILLAVERDE GUTIERREZ, C; CASTELLON SANCHEZ, A; y MENDOZA OLGRAS C. (1997): "Niveles de adaptación con éxito en las personas mayores" en Temas de Gerontología, II. Máster de Gerontología Social. Universidad de Granada. Págs.177-202.
- SAEZ NARRO, N. y ALEIXANDRE RICO, M. (1996): "Jubilación y el fin del rol laboral". En Tratado de Psicogerontología. Valencia. Promolibro. Págs. 301-328.
- SAEZ NARRO, N; y VICENTE MANZANARO, P; (1993): "Voluntariado y Tercera Edad: estudio de demandas, disposición y preferencias" en "Gerontología Social. Perspectivas teóricas y de intervención". Jaén. Diputación Provincial de Jaén. Págs. 329-363.
- SÁNCHEZ CARO, J. y RAMOS, F. (1985): "La vejez y sus mitos". Colección Salvat Temas Clave. Barcelona. Salvat Editores.
- SARASOLA SANCHEZ-SERRANO, J.L. y otros (2001): "Voluntarios. Elaboración de proyectos sociales". Junta de Andalucía. Consejería de Asuntos Sociales.
- SARASOLA SANCHEZ-SERRANO, J.L. y otros (2001): "Voluntarios. Habilidades y Técnicas". Junta de Andalucía. Consejería de Asuntos Sociales.



- TORAL LOPEZ, I. y GALVEZ IBALEZ, M. (1997): "Ancianos ayudando a ancianos". Evaluación de una experiencia de Participación Comunitaria". Granada. Fondo de Investigaciones Sanitarias.
- TSCHORNE, P; MAS, C; Y REGOJO, J.L. (1990): "Guía para la gestión de asociaciones". Madrid. Ed. Popular.
- VARIOS AUTORES. (1985): Revista "Labor Hospitalaria" n° 198. Barcelona. Orden Hospitalaria. Provincia de Aragón.
- WILSON, J.P.; and PETRUSKA, R. (1984): "Motivation, Model Attributes, and Prosocial Behavior". En "Journal of Personality and Social Psychology". 1984. Vol. 46. N° 2, 458-468.
- ZAYAS NASATEGUI, I; (1995): "Los grupos de Ayuda Mutua y las Asociaciones de Voluntariado" en "Las Personas Mayores Dependientes y el Apoyo Informal". Baeza. Universidad Internacional Antonio Machado. Págs. 389-403.
- ZAYAS, I; PEREZ CABALLERO, L. (1995): "Jornadas por una Vejez Activa". Madrid. Fundación Caja Madrid.
- ZUBERO, I. (1994): "Las nuevas condiciones de la solidaridad". Bilbao. Instituto Diocesano de Teología Pastoral.

PÁGINAS WEB DE INTERÉS

<http://www.voluntariado.net>

<http://www.iniciativasocial.net>

Índice

