

ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE EL TRABAJO O SERVICIO VOLUNTARIO

Alicia Petit Alcaino (*)

NOTA DE LA REDACCION.

El 31 de agosto de 1983, la Asociación de Organismos No Gubernamentales (ASONG), bajo el patrocinio de CEPAL, realizó una jornada sobre "El Quehacer Voluntario", siendo sus expositores la Asistente Social Sra. Alicia Petit, docente de la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile y el señor Ricardo Paredes Barrientos, Licenciado en Salud Pública, Magister en Investigación y Tecnología Educativa y actual Director Ejecutivo del Centro Nacional e Internacional de Capacitación de la Asociación Cristiana de Jóvenes.

El presente artículo es una síntesis muy general hecha por la autora, acerca del contenido de su exposición solamente.

En términos generales, entendemos por Voluntario toda persona que da parte de su tiempo libre para el servicio a los demás, sin recibir por ello remuneración económica alguna.

Se dice también que Voluntario es "toda persona capacitada que, libre y responsablemente, realiza una actividad, por un período determinado y sin fines de lucro, en cuya ejecución entrega las energías a la comunidad con miras al desarrollo nacional y a la consecución de la justicia social". (Primer Seminario Bolivariano de Voluntarias - 1962).

Una segunda definición expresa que: "Voluntarios son los hombres y mujeres que abandonan su trabajo normal y, sin esperar beneficios financieros, ponen sus conocimientos y aptitudes - dentro del marco del esfuerzo común - a la disposición de las comunidades en vías de desarrollo económico y social" (Carta Universal del Servicio Voluntario - París 1968).

Los voluntarios se inician básicamente por una motivación, ya sea por un sentimiento de solidaridad hacia el necesitado, que corresponde a una bien desarrollada sensibilidad social, ya sea por amor al prójimo relacionada directamente con el amor a Dios, ya sea por un sentimiento de responsabilidad social. También la motivación puede provenir de las necesidades que existen en el medio social en que vive (motivación interna y externa).

El voluntario tiene una función social que cumplir y una de las condiciones esenciales para

llevarla a cabo es la **vocación de servicio hacia los demás**. Esta puede ser impulsada por muy variadas motivaciones, que van desde una filosofía cristiana de "amor al prójimo", hasta el principio de "solidaridad", que a su vez corresponde a una bien desarrollada sensibilidad social.

El voluntario se hace tal por su mística y filosofía, pero ésto implica a la vez el estricto cumplimiento del deber que se ha impuesto a sí mismo. Deber que le obliga a respetar en su trabajo, principios y normas muy claras y específicas.

El voluntariado no es cosa nueva entre nosotros; nuevas son sí, las formas de trabajo, la organización y los métodos que debe emplear y adecuar para responder a las necesidades cambiantes del mundo de hoy y del hombre moderno.

Al ubicar al voluntariado dentro de una perspectiva histórica, podemos decir que nació desde que el primer hombre acudió en actitud solidaria para asistir a otro hombre. Posteriormente fueron grupos de personas que se reunían para remediar un problema que, en la mayoría de los casos, afligía a otras personas tomadas en forma individual.

Estos primeros impulsos que motivaron el voluntariado, fueron evolucionando y así van naciendo posteriormente diversas instituciones de ayuda a los miembros de la comunidad, a las cuales ingresan - de acuerdo a sus inclinaciones - todas aquellas personas que desean entregar parte de su tiempo a

(*) Docente, Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile.

paliar el sufrimiento ajeno.

Paulatinamente estas instituciones, inspiradas en un principio por el amor y la generosidad, fueron viendo la necesidad imperiosa de ir cambiando, a fin de adecuarse al avance de los tiempos y la complejidad de los problemas que afectan al ser humano. Fue así como tomaron conciencia, entre otras cosas, de la necesidad de una organización tecnificada de la institución, de una normatización, de programaciones adecuadas, de coordinación y, muy especialmente, de capacitación del personal voluntario, con lo cual podrían así dar respuesta positiva a las reales necesidades del hombre y de la comunidad.

Por una institución voluntaria **técnicamente especializada**, debe entenderse aquel tipo de institución cuyos integrantes, sin ser necesariamente profesionales, poseen un grado de especialización acorde con su naturaleza y objetivos. Un ejemplo evidente es el de CRUZ ROJA, cuyos voluntarios para poder llegar a ser miembros de la Institución, requieren de todo un proceso previo de capacitación específica.

En contraposición, debiéramos entender una institución voluntaria sin especialización técnica, aquella que aglutina a voluntarios con diferentes capacidades y calificación, sin perjuicio de que mediante un proceso adecuado de capacitación y/o adiestramiento, lleguen a estar todos en condiciones de desarrollar una determinada acción para la cual se requiere ciertos conocimientos técnicos.

Los servicios voluntarios constituyen una actividad grupal en interés de la comunidad. Pero tales actividades, en aras de ese interés, deben ser **normadas**, ya sea por el propio grupo, para delimitarse y condicionarse, ya sea por la comunidad. De allí, entonces, que la conducta y actividades de los grupos voluntarios deben siempre estar sujetas a las normas que establezcan sus estatutos y también a las de las leyes o reglamentos pertinentes, como por ej. en los casos de personería jurídica.

Lo ideal es que la elaboración de las normas específicas para el cumplimiento de fines comunes en un interés social en que el Estado y la comunidad se hallen interesados, sea hecha con la co-participación de los representantes de quienes prestarán la actividad y han tenido la experiencia de la aplicación de las diversas normas en el tiempo, o bien, hayan vivenciado las dificultades de su carencia. Pero tales tareas de co-participación no deben reducirse sólo a la consulta de las normas regulatorias, sino que también, a asegurar el funcionamiento ulterior de las actividades.

En cuanto a la **programación**, podemos afirmar que ella es un elemento esencial en la organización y acción de todo servicio voluntario. La programación es un instrumento que asegura al máximo la racionalidad en la adopción de decisiones y medidas. En términos generales, debe ceñirse, en la medida de lo posible, a las etapas clásicas: a) análisis de la situación, o sea, conocer las condiciones de la situación de partida, los objetivos a realizar; b) elaboración y formulación de los objetivos, clasificando, de acuerdo con un orden de prioridades, las metas finales perseguidas; c) determinación de cursos de acción, estableciendo la estrategia más apta para lograr los objetivos y teniendo en cuenta los obstáculos de la situación; d) evaluación de los resultados, valorando todas las consecuencias favorables o negativas derivadas de los cursos de acción determinados anteriormente. Elegir, en base a ello, uno o varios cursos de acción alternativos.

A su vez, la **coordinación** es un elemento vital para la mayor eficacia de los servicios voluntarios. Coordinarse es no sólo "ordenarse con método", sino que también es concertar trabajos o acciones conjuntas, es decidir en común, es "enlazar" información, servicios, trabajos y obras, de tal manera que la labor a desarrollar sea más efectiva, más completa y de mayores proyecciones. Con relación al voluntariado, la coordinación es actualmente indispensable. Ella posibilita un mejor empleo de los recursos humanos y económicos de las instituciones, así como el logro de metas concretas de rendimiento. Evita, por un lado, dualidad de funciones y desperdicio de recursos y, por otro, significa un mayor enriquecimiento personal y comunitario, ya que la tarea resulta así más fructífera y de más provecho para los sujetos de atención.

La coordinación debe ser de adentro hacia afuera, en forma de convicción y de necesidad entre enfoques complementarios o comunes. Nadie debe obligar a coordinarse, pero sí es necesario motivar y enseñar a analizar las ventajas que ella ofrece.

La coordinación para que sea considerada como tal, debe reunir instituciones o estructuras pares, con jerarquía e independencia de igual grado, manteniendo una absoluta horizontabilidad y con total respeto por la individualidad personal y operativa de cada uno de los organismos coordinados.

Todos los puntos anteriores sintetizados, llevan al convencimiento de la cada vez más creciente necesidad de una **capacitación y actualización** permanentes del voluntariado, cualquiera sea su nivel

de desempeño, para no ser superado por los acontecimientos.

Al crecer el ámbito del trabajo voluntario e incorporarse al mismo grandes núcleos de personas que aportan sus esfuerzos en muy diversos campos de actividades de contenido social, se ha reconocido la urgencia de prepararlos más eficazmente para la labor cada día más exigente que han de llevar a cabo. Por lo mismo que se trata de grupos voluntarios (no remunerados), de adultos que ya tienen establecidas normas tradicionales de funcionamiento y actitudes frente a los problemas sociales, las que no siempre responden a las necesidades de nuestro mundo contemporáneo, su preparación requiere de especiales modalidades. Esta ha de incluir una gran flexibilidad, un reconocimiento de que ellos tienen algo que aportar, una intensa motivación y, con especial énfasis, de la necesidad de coordinarse entre sí. Se requiere además interpretar al personal voluntario la importancia de contar con la asesoría, orientación y supervisión del personal profesional con quien trabaje.

Además no debe olvidarse que la actitud del voluntario incide sobre la impresión o imagen que se tenga de la organización a la cual pertenezca. Para ello es necesario, por tanto, un continuo entrenamiento y perfeccionamiento que le permita desempeñarse con el mayor éxito posible, con lo cual su labor contribuirá, en gran medida, no tan sólo al desarrollo de la comunidad a la cual sirva, sino también al desarrollo social general del país.

El voluntariado, como promotor del desarrollo social, está muy ligado al quehacer del Servicio Social Profesional, agente éste por excelencia y por esencia, del desarrollo social del país. Cada uno desde su propio nivel y desde su propia óptica, son pilares fundamentales en los programas sociales, ya sean nacionales, regionales o locales. El voluntariado como apoyo y colaboración a la acción social específica y el Servicio Social en su rol de dirección técnica, de asesoría y de acción profesional propiamente tal.

Entendida así la relación Servicio Social Profesional-Voluntariado, la labor de ambos será mucho más fructífera y de mayor beneficio para la comunidad atendida por ellos; se evitará o anulará la absurda competitividad que surge a veces de uno y otro lado, que a nada positivo conduce. El voluntario debe tener muy en claro que a pesar del cada día más creciente reconocimiento de la comunidad hacia su labor, que a pesar de su capacitación cada vez mayor, no puede ni debe pretender que llegará

a reemplazar al trabajo del profesional. No en vano este último ha tenido toda una trayectoria de 50 o más años de estudios universitarios o superiores, donde sistemáticamente ha ido adquiriendo conocimientos, técnicas, destrezas, habilidades, etc. especializadas, que aseguren - una vez titulado - el más óptimo desempeño a nivel de las instituciones u organizaciones donde vaya a prestar sus servicios.

La Universidad es el plantel académico por excelencia y es la alternativa cierta, segura y eficaz para lograr en unos cuantos años, el nivel o grado de perfeccionamiento que permita desenvolverse en forma especial y completa.

Unidad, colaboración y no competencia debe ser el lema que inspire la labor del Asistente Social y del Voluntario, cualquiera sea el ámbito donde les corresponda actuar. Ello resalta la importancia también de "capacitar" a los profesionales sobre el papel de los voluntarios y de la mejor manera de obtener la colaboración de ellos. Deberían existir programas permanentes de intercambio entre ambos, de discusión de ideas, etc. en pro de la mejor forma de efectuar tareas complementarias en beneficio de la población.

Quisiéramos terminar estas breves consideraciones, transcribiendo los párrafos más significativos del discurso pronunciado por SUNDART EGBERT (*) al recibir el premio René Sand, en el 21º Congreso de Bienestar Social, en Brighton, Inglaterra, el día 2 de agosto de 1982, titulado: Una realidad del esfuerzo voluntario, una perspectiva del mundo en desarrollo:

"Disminuir el esfuerzo voluntario es perjudicial para el progreso social y equivale a disminuir a la persona".

"Los gobiernos deberían asumir el papel de apoyo y no de diluir el esfuerzo voluntario. Es mucho mejor dejar la implementación de programas de nivel local, de base, a los esfuerzos voluntarios, con lo cual pueden multiplicar los esfuerzos pioneros de las organizaciones voluntarias".

"Las organizaciones voluntarias tienen que ser las implementadoras del progreso social a nivel local".

"Una tendencia reciente de asumir muchas actividades bajo las palabras mágicas de "extensiva" e "integrada" es cuestionable. Cada sector carente de la sociedad, necesita de servicios especializados para realizar su progreso y desarrollo. Simple-

(*) Gerente del Centro de Entrenamiento Vocacional para Deficientes Físicos. Ejército de Salvación G.B.H. - Aramboly - India.

mente no es posible para una misma unidad disponer de todos los servicios especializados requeridos a nivel local. Tentativas de esa naturaleza conducen sólo a diluir los servicios y, en última instancia, a servicios ineficientes".

"Organizaciones voluntarias que se tornan grandes, presentan los mismos problemas y restricciones de las gubernamentales. Tienden a aproblemarse, a desfasar a las personas, envueltas muchas veces en conflictos personales y burocráticos, presionadas muchas veces por aspectos políticos, y tienden también a perpetuarse".

"Organizaciones voluntarias de nivel regional o nacional caen cada vez más en el peligro de tornarse solamente en implementadoras de proyectos. Tal implementación conduce al desarraigo de las personas de sus bases naturales y crean una pseudo atmósfera para ellas. No puede haber, a ese nivel, una entrega efectiva de las personas. Las así llamadas organizaciones nacionales tienen sus bases en alguna gran metrópolis y, a falta de mejores ideas, asumen la implementación de proyectos creados en base a la realidad de esas metrópolis. Eso apenas puede ser llamado "una actividad en escala nacional". Hay que ser honesto. No puede existir un plano nacional para organizaciones voluntarias a nivel nacional. En lugar de construir edificios y legar monumentos, tales organizaciones harían mejor para las personas que sufren carencias, asumiendo el papel de educadores, y de animadores de grupos de presión para influir en el público y en el gobierno".

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- 1) Informe del Primer Seminario Bolivariano de Voluntarios. Noviembre 1962, Bogotá, Colombia.
- 2) Informe del Segundo Seminario Regional Sudamericano sobre Participación de la Voluntaria en Bienestar Social. junio-julio 1965, Santiago, Chile.
- 3) 1er. Seminario Nacional sobre Participación de Voluntarios en el Bienestar Social. Organizado por el Consejo de Coordinación de Obras Privadas de Bienestar Social (Condecoord). Buenos Aires, Argentina, 1966.
- 4) Primera Reunión Nacional de Servicios Voluntarios. Ministerio de Bienestar Social 24-26 de mayo de 1968, Buenos Aires, Argentina.
- 5) Informe Final Conferencia Regional Latinoamericana sobre Servicio Voluntario. Oficina Nacional de Servicio Voluntario - Subsecretaría Ministerio de Educación Pública de Chile y Secretaría Internacional del Servicio Voluntario. Santiago, Chile, 24-26 de junio de 1968.
- 6) Servicio Voluntario: Una necesidad vital en América Latina. David Valenzuela, Secretaría Internacional para el Servicio Voluntario. Santiago, Chile, 1968.
- 7) La realidad del trabajo voluntario: una perspectiva para el mundo en desarrollo. Sundart Egbert. Revista "Debates Sociales" del Centro Brasileiro de Cooperación e Intercambio de Servicios Sociales, pág. 35 a 40, 2º Semestre 1982, Río de Janeiro, Brasil.