

# Esencia del voluntariado social

**José Carlos García Fajardo**

Director del [Centro de Colaboraciones Solidarias](#) y fundador de Solidarios para el Desarrollo

Email: [fajardoccs@solidarios.org.es](mailto:fajardoccs@solidarios.org.es)

Facebook: <https://www.facebook.com/josecarlos.garciafajardo>

Twitter: @GarciaFajardoJC

# ÍNDICE

## **Universitarios contra la injusticia**

Los jóvenes saben que no se puede engañar a todos durante demasiado tiempo. Por eso materializan su búsqueda de un mundo más justo y solidario en un compromiso con el voluntariado social.

*Pág. 7*

## **Más allá de la compasión**

No podemos convertir al voluntario social en cómplice de las estructuras de injusticia o en una “moda” que imponga a pueblos o a personas concepción de vida alguna.

*Pág. 8*

## **Fuerza del voluntario social**

Las personas se abren a los demás cuando descubren la radical indigencia de todas las personas y en el reconocimiento de su propia debilidad. Ahí está la raíz de la auténtica fortaleza.

*Pág. 9*

## **Compromiso responsable**

La nefasta educación en la ‘gratuidad’ y del mínimo esfuerzo ha de arrancarse del voluntariado social.

*Pág. 10*

## **Revolución para la felicidad**

La responsabilidad del ser humano consiste en ser feliz. Como no se puede ser feliz a solas, la compasión, la justicia y la solidaridad se erigen como la verdadera religión.

*Pág. 11*

## **Gente del camino**

Se unen porque tienen conciencia de ser personas, seres abiertos a los demás porque son seres de encuentro y no meros individuos aislados.

*Pág. 12*

## **Mientras eres voluntario**

Algunos principios permiten convertir el voluntariado en una fuente de crecimiento personal mientras se busca la justicia social y se colabora con personas en situaciones difíciles.

*Pág. 13*

## **Señas del voluntario social**

Además de tener un carácter altruista y solidario, el voluntariado social tiene otras características fundamentales que lo distinguen de otras ‘buenas’ obras”.

*Pág. 14*

## **El voluntario y el profesional**

La labor de los profesionales se complementa con la de los voluntarios sociales a la hora de mejorar la vida de los demás.

*Pág. 15*

## **Celebrar el voluntariado social (I)**

Admiramos a las personas capaces de comprometerse con ideales generosos y de superar ideologías que hacen del ser humano un objeto de mercado, de fascinación o de intercambio.

*Pág. 16*

## **Celebrar el voluntariado social (II)**

Resulta fundamental distinguir comportamientos y actitudes que muchas personas confunden con el voluntariado social. Nada más lejos de la realidad.

*Pág. 17*

## **Auténticos voluntarios sociales**

Junto con otras actitudes fundamentales, la aceptación del 'otro' encarna el verdadero sentido del voluntariado social.

*Pág. 18*

## **Compromiso firme**

El compromiso firme del voluntario social se dirige hacia las personas en exclusión, las organizaciones que desarrollan los programas, hacia él mismo y sus compañeros. También puede hablarse de un compromiso hacia la sociedad.

*Pág. 19*

## **Respeto**

A diferencia del necesario 'respeto' en cualquier voluntariado social, la tolerancia pone a la persona 'tolerante' en posesión de la verdad.

*Pág. 20*

## **Humildad**

El voluntariado no excluye otras formas de ayudar a los demás. Entregarse a los demás sin esperar nada a cambio no es ninguna receta mágica, sino un elemento que ayuda a fortalecer las redes sociales.

*Pág. 21*

## **Libertad**

El marginado, el enfermo, la persona sola y abandonada son los verdaderos protagonistas de toda acción voluntaria. Otra cosa es que el voluntario obtenga recompensas personales incalculables.

*Pág. 22*

## **Implicación**

Las ganas de ayudar pueden llevar al voluntario a hacer suyos los problemas de los otros en un sentido negativo. Las situaciones conflictivas de los demás no son principalmente suyas, aunque existan causas sociales que pueden provocar situaciones individuales dramáticas.

*Pág. 23*

## **Riesgo de saturación**

Para un compromiso firme y duradero en el servicio a los demás, es preciso establecer compromisos realistas y límites en nuestra actividad voluntaria. No es “cuanto más, mejor; sino cuanto mejor, más”.

*Pág. 24*

## **Emociones que se interponen**

Existe una confusión entre voluntariado social y otras formas de relación afectiva. Por muy políticamente incorrecto que pueda resultar, el voluntario no tiene por qué ser amigo de las personas a las que visita.

*Pág. 25*

## **Distinguir ‘valor’ y ‘precio’**

El voluntario no da lecciones, sino que contagia con sus actitudes y sus responsabilidades asumidas. Entre ellas está la de plantar cara a las actitudes hostiles contra los excluidos.

*Pág. 26*

## **Responsabilidad, no culpa**

El voluntariado social se apoya en actitudes de responsabilidad y de imprescindible trabajo en equipo, no en sentimientos de culpa que, a largo plazo, llevan al desánimo y a la ruptura del compromiso.

*Pág. 27*

## **Paciencia sin paternalismos**

La verdadera ‘ayuda’ del voluntario llega como fruto de la paciencia y de saber que la otra persona es protagonista de su propia vida.

*Pág. 28*

## **Coherencia y sentido común**

El sentido común refuerza la buena formación que una organización seria debe ofrecer a sus voluntarios sociales.

*Pág. 29*

## **Empatía y sensibilidad**

Tratemos al otro como nos gustaría que nos trataran a nosotros mismos, caminemos en sus zapatos. El voluntariado es una actitud de búsqueda de modelos sociales que afirmen la igualdad de oportunidades y la ruptura de las barreras mentales frente a las injusticias sociales.

*Pág. 30*

## **Libres de proselitismos**

El voluntariado social no se debe utilizar como plataforma para atraer a las personas hacia creencias políticas y religiosas.

*Pág. 31*

## **No están para solucionar problemas**

El voluntario detecta los problemas y alerta de su presencia. La solución corresponde a los profesionales.

*Pág. 32*

## **Saber comunicar**

Para transmitir una actitud positiva el voluntario ha de comenzar por aceptarse a sí mismo y por adoptar una serie de actitudes muy necesarias.

*Pág. 33*

## **La importancia de escuchar**

El voluntario social debe realizar una adaptación comunicativa para “sintonizar” con las personas. Para eso debe escuchar a la otra persona y tomar en cuenta que el lenguaje no verbal importa tanto como lo que se dice en palabras y en silencios.

*Pág. 34*

## **Habilidades sociales**

En el campo de las habilidades sociales, los voluntarios somos aprendices que debemos movernos con prudencia, cautela y humildad.

*Pág. 35*

## **Responder a la llamada**

El voluntariado social no pretende otra cosa que transformar las estructuras de injusticia social mientras los voluntarios sociales tienden sus manos hacia los que los llaman desde su dolor.

*Pág. 36*

## **Cultura de participación**

El voluntariado social puede incurrir en un peligroso asistencialismo si no atiende a su dimensión de participación ciudadana y de búsqueda de las causas de la injusticia social.

*Pág. 37*

## **El grito de los excluidos**

Cada vez somos muchos más los que compartimos la suerte de los demás en la convicción de que todos participamos en un proyecto común, el de conquistar nuestra libertad.

*Pág. 38*

## **Hacer propias las necesidades ajenas**

El voluntariado social contribuye a que se perpetúe la injusticia estructural si institucionaliza los efectos sin acometer la transformación de las causas. Pasemos el mensaje de boca en oreja acompañado de una conducta coherente con nuestra actitud vital.

*Pág. 39*

## **Silencio cómplice**

Hay quienes viajan miles de kilómetros “para hacer el bien”, cuando llevan años pasando junto al dolor y junto a la soledad de los que estaban ahí, a la vuelta de la esquina.

*Pág. 40*

## **Nacimos en la universidad**

Compartimos el anhelo de sobriedad compartida para acabar con la pobreza, la marginación y las desigualdades injustas.

*Pág. 41*

## **Razones para una búsqueda**

Las razones que llevan a un voluntario social a emprender su búsqueda varían. Las organizaciones han de ayudar para que se encaucen hacia un compromiso serio con el 'otro'.

*Pág. 42*

## **Caballeros andantes de nuestro tiempo**

Los voluntarios sociales son los caballeros andantes de nuestro tiempo al asumir la causa de los más débiles y denunciar las estructuras de poder injustas.

*Pág. 43*

## **Quiero ser voluntario social**

Para ser voluntario merece la pena hacer unas reflexiones previas. Un trabajo sólido y sin precipitaciones desde el inicio evitará las prisas y la creación de un escenario de acción voluntaria confusa.

*Pág. 44*

## **Una actitud ante la vida**

La solidaridad es la respuesta ante la desigualdad injusta. Si no, podría derivar en mera compasión o beneficencia, o incluso convertirse en cómplice de la injusticia.

*Pág. 45*

## **Prudencia**

La misión del voluntario no es solucionar problemas sino crear un clima de confianza y de cariño para paliar la soledad de las personas. La prudencia es, a la vez, una de sus grandes virtudes.

*Pág. 46*

## Universitarios contra la injusticia

Acaba de comenzar el curso académico en las universidades de Europa, mientras que, en otras latitudes, ya llevan semanas de andadura. Junto a la selección de clases prácticas y de seminarios, de idiomas o de actividades deportivas, muchos jóvenes inician alguna actividad de voluntariado social.

Como ser joven es mantener la capacidad de asombrarse y de comprometerse en una actividad que supere nuestra contingencia, no es de extrañar que el auge del voluntariado social haya encontrado entre los jóvenes un apoyo muy generoso. Se saben en el umbral de la Utopía, no más allá, porque todavía no se conocen las leyes del caos. Se saben espoleados por la pasión por la justicia y son capaces de imaginar escenarios que ellos harán posibles, porque son necesarios. Toda Utopía comenzó siendo una verdad prematura.

Hoy la situación de millones de seres humanos se hace insoportable. Pero los jóvenes viajan como vagabundos en las autopistas de Internet para hacer realidad lo que han soñado.

Hoy se alza la esperanza de una sociedad más justa y solidaria, más consciente de que todos formamos parte del medio ambiente y constituimos una inmensa fraternidad en la que los jóvenes se saben “bandada de hermanos”. Estos jóvenes admiran a las personas capaces de comprometerse con ideales generosos y prescinden de ideologías que hacen del ser humano un objeto de mercado, de fascinación o de intercambio.

Los jóvenes rechazan las injusticias de un modelo de desarrollo que confunde valor con precio y que explota a quienes denomina “recursos”. Es posible asumir la globalización como una conquista de nuestros días, conseguida por la ciencia y hecha posible por las técnicas. Y que acerca a los seres humanos de cualquier rincón del planeta como responsables solidarios unos de otros.

Desean participar en la cosa pública, sabiéndose cada uno igual a los demás y que, todos juntos, pueden más que los mandatarios en quienes han delegado sus votos. En la sociedad de la comunicación ya no se puede engañar a muchos durante demasiado tiempo. Y los jóvenes lo saben, y cada vez entusiasman y convocan a más personas mayores que corrían el riesgo de resignarse. Ni unos ni otros desean que sus descendientes sientan vergüenza de ellos porque, habiendo podido tanto, se hayan atrevido a tan poco. En el futuro nos juzgarán menos por nuestros fallos que por nuestros silencios ante crímenes contra la humanidad, contra el medioambiente y contra la esperanza.

No se alzan contra la autoridad, sino contra la prepotencia de tiranos, de oligarcas y de demagogos. Un sentimiento les invade de que *hoy es siempre, todavía*. Nadie nos había prometido que fuera fácil y, si nadie tiene que mandarnos, ¿a qué esperamos?

## Más allá de la compasión

El voluntariado surgió en los sesenta como un fenómeno sociológico, una exigencia contra toda forma de discriminación por causa de raza, sexo, creencias, cultura, situación económica, edad o ideas políticas.

Es preciso denunciar conductas discriminatorias donde se encuentren y tomar conciencia de prejuicios inconscientes entre los miembros de la asociación donde se trabaja como voluntario.

Es posible comprometerse y arañar unas horas para servir a los más necesitados, aquí “a la vuelta de la esquina”, y despertar un movimiento en favor de lo más noble del ser humano: su capacidad de justicia y de solidaridad.

Más que protagonistas de la acción social, las ONG actúan como cooperadores en esta tarea que nos compete a todos. Ni cabe un Estado providencia, con pretensiones de regularlo todo, ni es imaginable una sociedad utópica al margen de las instituciones públicas con grupos de presión que trastornen el orden social.

Existen asociaciones que desarrollan proyectos sostenidos por voluntarios que trabajan con los más necesitados: ancianos, niños, enfermos terminales, inmigrantes, presos, drogodependientes, discapacitados y los marginados por la sociedad. Los mueve una solidaridad que trabaja en busca de la justicia y de la concordia, con plena gratuidad, sin buscar nada a cambio. No se puede imponer ningún modelo de desarrollo o concepción de vida alguna que pueda desarraigar a las personas y a los pueblos de sus tradiciones y de sus señas de identidad.

Las asociaciones humanitarias no pueden ser sucedáneas para paliar las injusticias que es preciso subsanar en sus estructuras. Los voluntarios tienen que reconocer cuanto de bueno y de justo se ha hecho en los campos de la beneficencia, de la solidaridad, de la justicia y de la caridad por movimientos que han sembrado la historia de ejemplos admirables.

El voluntariado tampoco puede ser una “moda” para suplir la falta de convocatoria desde otras instancias, políticas o religiosas, ni para encubrir errores, injusticias y la explotación de los pueblos empobrecidos del Sur por los intereses del Norte.

Aún nos encontramos en los albores del voluntariado, aunque haya miles de organizaciones y de voluntarios sociales. Faltan las mejores.



## **Fuerza del voluntario social**

Los datos de la ciencia, la experiencia de los pueblos, el diálogo intercultural están presentes gracias al desarrollo de las comunicaciones. Estos avances nos permiten presenciar el ocaso de unos modelos de desarrollo que, junto al mito del progreso ilimitado, han llegado a un punto de saturación sin retorno porque ha alcanzado el techo de su contradicción.

Ignorarlo es no saber escrutar los signos de los tiempos, y silenciarlo es convertirse en cómplices de la injusticia. Algo no va bien cuando la vida se transforma en espera, muchas veces sin esperanza.

Lo malo es cuando no se actúa por temor a equivocarse o por creerse incapaz de hacer algo por los demás. Durante mucho tiempo, los voluntarios hemos sido presentados como personas extraordinarias sólo por saber ayudar a otros. Se trataba de descubrir la radical indigencia de toda criatura y de comprender que, en el reconocimiento de la propia debilidad, están las raíces de la auténtica fortaleza.

Un día comprendemos que nos agobiábamos por problemas que dejaban de serlo ante las desgracias que se descubren cuando nos asomamos a los umbrales de la marginación. Uno se pasma de haber pasado tantos años junto al dolor y junto a la soledad de los que estaban ahí, “a la vuelta de la esquina”.

La gota que se sabe océano tiene una actitud radicalmente distinta a las de las gentes manipuladas por el consumismo, la inseguridad y el miedo. No hay que calentarse la cabeza buscando ocasiones extraordinarias para hacer cosas grandes que quizá nunca lleguen.

No existen límites de edad, de sexo o de condición social para practicar la solidaridad. Lo que importa es echarse a andar y sentir la pasión por la justicia.

Residencias de ancianos, hospitales, hogares para niños, hogares de discapacitados, clínicas psiquiátricas, comedores para transeúntes y personas sin hogar... es inmensa la lista de posibilidades.

Uno se da cuenta de que es más fácil de lo que suponíamos. Nunca es tarde para comenzar porque hoy es siempre, todavía. Siempre se pueden sacar dos horas a la semana para ayudar a los demás. Así podremos ser fieles a esa cita con lo mejor de nosotros mismos: el que nos necesita y se agarra a la mano que le tendemos, abierta y frágil, pero generosa.

## Compromiso responsable

El voluntariado social encarna una firme esperanza. Se puede vivir sin fe y aún sin la experiencia de amor, pero no se puede sobrevivir sin esperanza.

Otras actividades de voluntariado no suelen estar dominados por la pasión de la justicia - que debe fundamentar la actividad del voluntario social- y corren el riesgo de institucionalizar los efectos al enmascarar las causas. No es otra cosa la solidaridad sino la respuesta ante desigualdades injustas al hacer propias las desgracias ajenas.

Por eso, en nuestros días se plantea con crudeza el tema fundamental de quién debe financiar el voluntariado social. Algunos critican a las asociaciones humanitarias porque aceptan fondos de los ayuntamientos, de comunidades autónomas o de los servicios sociales del Estado para poder desarrollar programas sociales bien planificados y de los que darán cuentas.

Otros censuran que empresas y fundaciones ayuden a sufragar parte de los gastos de esos programas sociales, salvo que se lleven a cabo en países extranjeros como programas de ayuda al desarrollo.

El problema surge cuando las ONG independientes desean desarrollar inaplazables programas de acción social. Algunos puristas sostienen que los voluntarios bastante hacen con su ayuda. ¿Cómo que hacen bastante? Esa no es una actitud solidaria porque no es justa. Es la presunción característica del rico hacia el pobre, del fuerte hacia el débil, del etnocentrista hacia el colonizado.

Los voluntarios llegan a las sedes de las ONG y piden información, folletos y garantías en el servicio. Eligen el que más les gusta y esperan que se les forme para ser eficaces y no meter la pata. Si se trata de desplazamientos, hay que abonarles el transporte y, por Ley, tenemos que suscribir una póliza de seguros que cubra a todos los voluntarios en sus tareas. Nada más justo.

Aparte de unos locales acondicionados, personas que recogen al material, que lo almacenan y que limpian. Los candidatos a voluntarios de hoy pretenden encontrarlo todo hecho.

Pues bien, por culpa de una insoportable educación en la gratuidad y en que todo nos tiene que venir dado, en esta sociedad hedonista y del mínimo esfuerzo, algunos voluntarios pretenden que no tienen que contribuir al costo de esos servicios porque ya ayudan con su trabajo. ¿Cómo vamos a mantener la independencia y autonomía que nos exigen si ellos no cooperan?

Estoy convencido de que los voluntarios sociales que acuden a nuestras sedes en busca de un servicio adecuado a sus preferencias han de contribuir al mantenimiento de la entidad. Para poder participar, para estar bien informados y para contribuir con sus sugerencias.

Es preciso formarlos adecuadamente en que la solidaridad empieza en la misma asociación y con los compañeros del servicio. De lo contrario, es preferible que se vuelvan a la comodidad de sus casas, o a centros que tienen otras financiaciones porque persiguen otros fines, y nosotros volveremos a comenzar desde cero, si es preciso.

## Compromiso responsable

El voluntariado social encarna una firme esperanza. Se puede vivir sin fe y aún sin la experiencia de amor, pero no se puede sobrevivir sin esperanza.

Otras actividades de voluntariado no suelen estar dominados por la pasión de la justicia - que debe fundamentar la actividad del voluntario social- y corren el riesgo de institucionalizar los efectos al enmascarar las causas. No es otra cosa la solidaridad sino la respuesta ante desigualdades injustas al hacer propias las desgracias ajenas.

Por eso, en nuestros días se plantea con crudeza el tema fundamental de quién debe financiar el voluntariado social. Algunos critican a las asociaciones humanitarias porque aceptan fondos de los ayuntamientos, de comunidades autónomas o de los servicios sociales del Estado para poder desarrollar programas sociales bien planificados y de los que darán cuentas.

Otros censuran que empresas y fundaciones ayuden a sufragar parte de los gastos de esos programas sociales, salvo que se lleven a cabo en países extranjeros como programas de ayuda al desarrollo.

El problema surge cuando las ONG independientes desean desarrollar inaplazables programas de acción social. Algunos puristas sostienen que los voluntarios bastante hacen con su ayuda. ¿Cómo que hacen bastante? Esa no es una actitud solidaria porque no es justa. Es la presunción característica del rico hacia el pobre, del fuerte hacia el débil, del etnocentrista hacia el colonizado.

Los voluntarios llegan a las sedes de las ONG y piden información, folletos y garantías en el servicio. Eligen el que más les gusta y esperan que se les forme para ser eficaces y no meter la pata. Si se trata de desplazamientos, hay que abonarles el transporte y, por Ley, tenemos que suscribir una póliza de seguros que cubra a todos los voluntarios en sus tareas. Nada más justo.

Aparte de unos locales acondicionados, personas que recogen al material, que lo almacenan y que limpian. Los candidatos a voluntarios de hoy pretenden encontrarlo todo hecho.

Pues bien, por culpa de una insoportable educación en la gratuidad y en que todo nos tiene que venir dado, en esta sociedad hedonista y del mínimo esfuerzo, algunos voluntarios pretenden que no tienen que contribuir al costo de esos servicios porque ya ayudan con su trabajo. ¿Cómo vamos a mantener la independencia y autonomía que nos exigen si ellos no cooperan?

Estoy convencido de que los voluntarios sociales que acuden a nuestras sedes en busca de un servicio adecuado a sus preferencias han de contribuir al mantenimiento de la entidad. Para poder participar, para estar bien informados y para contribuir con sus sugerencias.

Es preciso formarlos adecuadamente en que la solidaridad empieza en la misma asociación y con los compañeros del servicio. De lo contrario, es preferible que se vuelvan a la comodidad de sus casas, o a centros que tienen otras financiaciones porque persiguen otros fines, y nosotros volveremos a comenzar desde cero, si es preciso.

## Gente del camino

El ejercicio exclusivo del desarrollo integral de la persona y de la sociedad no compete al Estado, a los partidos políticos ni a las diversas confesiones religiosas. Es el ser humano y sus opciones libres quienes deben protagonizar su desarrollo integral. Siempre habrá la cooperación pero nunca la imposición que no respete la libertad, la conciencia, la justicia y el derecho fundamental a buscar la felicidad, pues el ser humano ha nacido para ser feliz. Y la felicidad no puede imponerse de forma alguna. Como dijo Javier Pérez de Cuéllar, ex Secretario General de la ONU: “los voluntarios sociales son mensajeros de esperanza que ayudan a las personas y a los pueblos para que éstos se ayuden a sí mismos”.

Solidario proviene de *solidus*, moneda romana de oro, consolidada y no variable. La palabra solidaridad se refiere a una realidad firme y fuerte conseguida mediante el ensamblaje de seres diversos. También de la responsabilidad asumida *in solidum* con otra persona o grupo. Las personas se unen porque tienen conciencia de ser personas, seres abiertos a los demás como seres de encuentro y no como meros individuos aislados.

De ahí que la solidaridad va unida con la responsabilidad y ésta depende de la sensibilidad para los valores. Estos no se imponen sino que atraen y piden ser realizados. La solidaridad sólo es posible entre personas que en su conciencia sienten la apelación de algo que vale la pena y apuestan por ello. De ahí que la solidaridad implique generosidad, desprendimiento, participación y fortaleza.

Hoy, cuando tanto se habla de la necesidad de “realizarse” y de ser auténticos, es hermoso saber que *authentikós* es el que tiene autoridad y ésta deriva de *augere*, promocionar. Es decir que “tiene autoridad sobre alguien, el que lo promociona o promueve”, por lo tanto, “auténtico es el que tiene las riendas de su ser, posee iniciativa y no nos falla porque es coherente y nos enriquece con su modo de ser estable y sincero”.

“Para poseer ese tipo de soberanía el hombre tiene que aceptarse a sí mismo con todo cuanto implica; acoger su vida como un don; recibir y asumir como propias una existencia y unas condiciones de vida que no ha elegido. Esta vida recibida hemos de aceptarla con todas sus implicaciones: la necesidad de configurarla por nuestra cuenta, orientarla hacia el ideal adecuado, crear vida de comunidad, realizar toda una serie de valores que nos instan a darles vida... Si respondemos a esta llamada de los valores nos hacemos responsables”. Esto es vivir abierto generosamente a los demás en su afán de vivir con plenitud.

Para nosotros, como personas del camino que hemos asumido el compromiso del voluntariado social, éste va más allá de la justicia: significa hacer propias las necesidades ajenas. De ahí que su trabajo es en sí mismo precioso.

## **Mientras eres voluntario**

El voluntario viene a disfrutar ayudando a los demás. Pero el cuidado por el detalle, la excelencia en la calidad son exigencias inexcusables del voluntariado, regido por el principio de la obra bien hecha. Por eso ha de asegurarse de que cuentan con él o con ella a la hora de colaborar en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los proyectos.

La formación sin servicio puede ser tan estéril como la acción sin la formación adecuada. La improvisación, la rutina, la falta de seriedad y de cumplimiento de los compromisos pueden hacer un daño irreparable.

Si el voluntario no está contento con el proyecto al que estás asignado, conviene que hable con los responsables para encontrar la manera de que se sienta más útil en otra actividad. Debe desconfiar de la tentación de cambiar de servicio “para conocer otros campos o para formarse mejor”: los marginados y los beneficiarios de nuestro servicio jamás podrán ser objeto ni instrumento para ningún fin, por excelso que sea, porque ellos son un fin en sí mismos y sujetos de la relación que se establezca.

Ser voluntario tiene que producir beneficios mutuos para todos los que estén involucrados en ello. Si no se puede continuar el compromiso, conviene decírselo al responsable del proyecto, no abandonarlo sin más. El voluntario no tiene derecho a crear falsas expectativas si no las va a poder cumplir.

El voluntario social no tiene que hacer gastos extraordinarios. Si el proyecto al que está asignado exige gastos de desplazamiento, por ejemplo, debe ir a la sede de la Organización para ser reembolsado. Pero conviene recordar que los proyectos necesitan medios económicos, incluidos los que el voluntario o la voluntaria pueda dar, en función de sus posibilidades. Es un sofisma pensar que con la ayuda personal ya “hace bastante”. También hay que preguntarse si no sería posible animar a otras personas a cooperar con la organización.

Aunque suene a tópico, cuando uno se entrega a los demás recibe mucho más de lo que ofrece. Porque es cierto que “hay más alegría en dar que en recibir”. Ser voluntario constituye una valiosa y divertida experiencia.

## Señas del voluntario social

En España, el concepto de voluntariado social queda definido en su concepto legal como “las 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”.

La Ley también recoge el carácter altruista y solidario del voluntariado social. Su realización es libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico; se lleva a cabo sin contraprestación económica y sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione; se desarrolla a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos.

Del mismo modo, la Ley señala que “quedan excluidas las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad”.

Para completar este concepto, añadiremos lo que se refleja también en la Exposición de motivos la misma ley: “queda superado el concepto restringido de voluntariado, asimilado con frecuencia a lo puramente asistencial, para dar cabida también al resto de ámbitos en los que la participación ciudadana es igualmente valiosa”. De ahí deducimos la vocación transformadora del voluntariado y la actitud de búsqueda de justicia social y de las causas de los problemas que alimentan todo ese conjunto de acciones voluntarias.

Sin esa vocación, la acción voluntaria queda reducida a una relación asistencial, benéfica, paternalista y sin un planteamiento estructural a la hora de resolver los problemas sociales.

Entre otros objetivos, el voluntariado social busca luchar contra toda forma de opresión, discriminación y marginación por causa de raza, sexo, creencias, cultura, situación económica, edad, ideas políticas o antecedentes penales. Se hace por medio de proyectos de Solidaridad dentro de alguna Organización humanitaria de experiencia contrastada. Para ello es preciso informarse adecuadamente, formarse como es debido y comprometerse en un servicio concreto.

Nosotros, los voluntarios, hemos de animarnos, cada vez que nos sea posible, a enfrentarnos y denunciar conductas y planteamientos discriminatorios de cualquier clase que sean y dondequiera que los encontremos.

## El voluntario y el profesional

La creciente especialización en diversas áreas de los servicios sociales ha supuesto un logro importante como base permanente de atención a los más desfavorecidos. En algunos países se ha consolidado un sistema de solidaridad institucionalizada que se asume como algo obvio y obligatorio para las administraciones públicas.

Dentro de este sistema de protección social, los profesionales (médicos, enfermeras, trabajadores y educadores sociales, monitores diversos, psicólogos, terapeutas ocupacionales, etc.) desempeñan una función central e imprescindible, mientras que los voluntarios sociales asumen su papel subsidiario, al servicio en muchos casos de los propios profesionales o coordinados por ellos.

Hay quien opina que existen incompatibilidades o puntos de fricción entre profesionales y voluntarios, aunque, afortunadamente, somos muchos más los que defendemos la absoluta complementariedad de ambas actividades.

Sería un grave error que el voluntario hiciera de su servicio una actividad profesional porque ni su compromiso, ni sus conocimientos ni su dedicación serían los adecuados. Y, aunque lo fueran, podría ser una intromisión laboral. Aunque el voluntario posea cualificación para atender profesionalmente a una persona, no debe hacerlo. Más bien, deberá derivarlo hacia el profesional de referencia. Un voluntario que sea médico de profesión no podrá diagnosticar, prescribir medicamentos o poner un tratamiento a un enfermo cuando actúe como voluntario, salvo en un caso de urgencia. Por el contrario, deberá enviarlo al centro de salud que le corresponda.

Por otro lado, tampoco podemos condenar a los excluidos o a los enfermos a que sólo se relacionen con su familia cercana, si la tienen, y con los profesionales que los atienden. El voluntario entra en el hueco descubierto de la amistad, del cariño, de la fraternidad, de las relaciones humanas abiertas y espontáneas de las que se ven privadas las personas en exclusión.

El voluntario llega espontáneamente, como llegan a nuestra vida los amigos, con su carga personal de cualidades y defectos, con una historia que contar. Con el voluntario se puede hablar con la seguridad de que no está diagnosticando enfermedades ni prescribiendo remedios. Sólo escucha con respeto y acompaña en la soledad. Hay profesionales de los servicios sociales que piensan que su área de especialización todavía no se ha asentado en el imaginario social con la suficiente fuerza y que, por tanto, los voluntarios son un peligro para su futuro laboral. Antes al contrario, habría que estudiar la cantidad de puestos de trabajo que ha creado el movimiento voluntario para la preparación de programas que requieren de una supervisión profesional o para la coordinación de los propios voluntarios.

## Celebrar el voluntariado social (I)

Somos seres sociables que podemos mejorar el bienestar de la comunidad y el propio. La mutua solidaridad incrementa lo mejor de cada uno para el servicio de los demás. Al profundizar en la dimensión antropológica de la solidaridad, esta se expresa como una necesidad de restaurar la unidad de derechos originaria. No es de extrañar que el voluntariado se plantee como plataforma de la reivindicación de justicia para que la solidaridad sea algo real. La compasión no basta, aunque sea esencial para el compromiso. Es bueno reflexionar sobre sus características que nos revelan sus señas de identidad:

- La **gratuidad**, pues es la donación de sí mismo y la conciencia de ser para los demás lo que sostiene su concepción de la vida
- La **continuidad**, ya que no se pueden crear necesidades en aquellas personas que no estemos dispuestos a seguir ayudando.
- La **preferencia vocacional** del voluntario, ya que uno hace mejor aquello que le gusta y para lo que está más preparado.
- La **responsabilidad personal** sostenida por su equipo que desarrolla el proyecto de la Organización con la que trabaja.
- El **conocimiento, respeto y valoración** de las diferentes personas o pueblos que pueda encontrarse en la realización de su tarea.



## Celebrar el voluntariado social (II)

Nada se aleja más de un auténtico voluntariado social que:

- Invadir el terreno de los profesionales. Es preciso colaborar con los profesionales en tareas que sería más difícil realizar puesto que se trata de un modo de actuar que no se encuentra en el mercado laboral.
- Imponer ideologías, políticas, culturales o religiosas, aunque es natural que cada uno tenga sus opciones personales no tiene derecho a imponerlas en su actividad como voluntario social.
- Utilizar al excluido como herramienta para satisfacer su curiosidad o sus necesidades profesionales como si los demás fueran objetos de su curiosidad o, lo que es peor, de su experimentación. Las personas son sujetos, un fin en sí mismas, nunca objetos.
- Crear dependencia con el asistencialismo, pues el voluntario quiere desarrollar en las personas y en los grupos capacidades que les lleven a la autonomía. Reconocemos que muchas veces puede existir un componente asistencial que cubre necesidades urgentes y prepara una actuación para la autonomía a largo plazo del sujeto.
- Dar limosna desde la compasión, pues supera la relación de alteridad para insertarse en la más profunda reciprocidad. En el voluntariado social tenemos claro que lo que se debe en justicia no se ofrece en caridad.
- Confundir los deseos con la realidad. El voluntariado sabe asumir sus límites. En la organización del trabajo voluntario, hay que diseñar programas realistas y factibles pues de otra forma se fomentan la desilusión y la desesperanza, cuando no la pérdida de la confianza en las capacidades de desarrollo humano, económico y social de las personas.

Admiramos a las personas capaces de comprometerse con ideales generosos y de superar ideologías que hacen del ser humano un objeto de mercado, de fascinación o de intercambio. Es posible la esperanza porque es posible decir no y ponernos en camino junto a millares de personas que no quieren resignarse. Nadie nos había prometido que fuera fácil y, si nadie tiene que mandarnos, ¿a qué esperamos? El voluntariado siempre será necesario porque aporta un plus de humanidad. Nos movemos acuciados por la pasión por la justicia y, en nuestra tarea aportamos la delicadeza en el modo y la firmeza en los fines.

## Auténticos voluntarios sociales

El voluntario se forma y desarrolla una sensibilidad, un respeto y la aceptación del otro como es. No se trata de cambiar a nadie, sino de ayudar a que lo haga quien lo desee, desde su propia realidad en la maduración de sus señas de identidad.

Los que vivimos a pie de obra sabemos que no importa la edad ni la salud que tenga el que se “conmueve” ante tanto dolor e injusticia para que aporte regularmente una contribución, más cuando esto le convierte en socio de pleno derecho dentro de una organización de voluntariado social.

Dentro de la actitud fundamental del voluntario, aceptamos el término “curar” desde su significado más auténtico: “cuidar”, que conlleva “consolar”, “acompañar”, “simpatizar”, “empatizar”, “compadecer”, “compartir”, “vivir-con”. De ahí “compañero” (*copain*): el que comparte el pan.

Se trata de conocer al otro no sólo como “alteridad”, sino como “reciprocidad” que supera la “tolerancia” como postura de posesión de la Verdad, algo que nadie puede tener en propiedad.

Esta actitud es un activo irrenunciable ante tanto reduccionismo, fanatismo, fundamentalismo, falso espiritualismo, antropocentrismo, con un alienante “perfeccionismo” que tiene mucho de cántaro, de calvinista y de pelagiano. Nadie es más que nadie. Por lo tanto, se trata de ser consecuentes y adaptarnos a la realidad. Un necio, el que no sabe, calificaría esta actitud como sincretismo, relativismo, materialismo o panteísmo.

Sólo una actitud contemplativa, brotada del silencio, puede fundamentar y dar sentido a un vivir coherente. Si el ser humano ha nacido para ser feliz, la felicidad no puede ser separada de sus raíces: ser uno mismo en plenitud y en libertad, aunque las circunstancias nos encadenen, nos enreden, nos zahieran o nos hieran. La libertad es consustancial a la persona, aunque como individuo pueda padecer las mayores limitaciones por efecto de las culturas, de las tradiciones, de las circunstancias, y siempre de los abusos de poder. De ahí que la paz sea fruto de la justicia y la felicidad tenga aroma de serenidad, de sosiego y de radical alegría en un ser que asume su condición y dice: “Está bien así. Yo sé quién soy”.

## **Compromiso firme**

El compromiso más importante es el que se contrae con el beneficiario del programa, posiblemente una persona acostumbrada a fallar y a que le fallen. Los voluntarios pretenden llevar a esas personas un poco de honestidad. Se trata de un compromiso limitado, sencillo, sin ofertas desmesuradas, pero radical.

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

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

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

## Respeto

Más que tolerancia, lo que se precisa para ejercer el voluntariado en ambientes de marginalidad es un gran respeto por la vida, las opciones, las ideas o las actitudes de las personas. El respeto, más allá de la tolerancia, no “soporta al otro a pesar de...”, sino que aprecia en las diferencias de los otros una gran riqueza.

En el voluntariado social, el respeto se manifiesta primero hacia los compañeros voluntarios. Hay que asumir que el compañero que tengo al lado puede moverse por razones diferentes a las mías y saber que esta diferencia de motivaciones jamás será un obstáculo para llevar a buen término un programa de voluntariado.

Normalmente, el voluntariado social no pone sus energías en la consecución de unas metas cuantitativas. La mayoría de las veces, su trabajo es difícil de medir. El voluntariado social se convierte en una manera de hacer las cosas, una manera de construir una sociedad democrática y una escuela de valores éticos. Para el cumplimiento de estos objetivos es imprescindible el diálogo entre personas que no tienen miedo a sus diferencias y sí una gran convicción en su igualdad como seres humanos dignos.

Si es importante el respeto hacia los compañeros voluntarios, más importante aún es el que se ha de mostrar hacia las personas marginadas. No es raro encontrarse situaciones jurídicas de ilegalidad, opciones sexuales diferentes a las mayoritarias, diferencias de cultura y de costumbres. Es muy poco sano y menos eficaz para el servicio de voluntariado escandalizarse por todo esto.

Respetar y comprender no significa justificar todas las actitudes. Hay que matizar el respeto con una cierta firmeza y asertividad que no está reñida con el cariño. En un centro penitenciario, la labor del voluntario no consiste en juzgar el delito de los internos, pues la sociedad ya tiene sus cauces judiciales. Pero tampoco la cercanía y el cariño hacia ellos deben interpretarse como aliento para las conductas delictivas. Un preso tampoco vería con buenos ojos que se le admirara por delinquir, sea cual sea su situación; aunque tampoco entenderá que se le pidan explicaciones por el delito por el que ya cumple condena.

Por último, el voluntario debe respetarse y aceptarse a sí mismo, imprescindible para transmitir ánimo y autoestima a los demás, ya que nadie puede dar lo que no tiene. Es una reflexión que deben hacer las personas que, no aceptándose, pretenden “querer al prójimo como a sí mismos”. ¡Pobre prójimo!

## Humildad

Son muchas las formas de ejercer la solidaridad si en las personas subyace una actitud de apertura al otro. El voluntariado social es una de esas formas. Sin embargo, no podemos deslumbrarnos por sus efectos mediáticos. Los voluntarios tenemos buena prensa, aparecemos en programas de televisión como modelos sociales, abanderamos en buena medida el movimiento solidario. Es una manera importante de producirse como persona íntegra que ejerce su responsabilidad social. Pero no nos dejemos seducir por este éxito de imagen.

Como actividad subsidiaria, la eficacia del voluntariado dependerá de su coordinación con trabajadores sociales y profesionales multidisciplinarios.

Por otro lado, sería un error lamentable oscurecer la labor solidaria tradicional de los vecinos, familiares o ciudadanos en general que, sin pertenecer a una organización, son movidos por un sentimiento que los conduce a ayudar informal y cordialmente allí donde hay una necesidad y atenúan con su labor muchos problemas sociales.

¡Cuánto más eficaz es el buen vecino de enfrente para una persona mayor sola que un voluntario que debe desplazarse una vez a la semana desde la otra esquina de la ciudad! El voluntariado social ha crecido tanto en las grandes ciudades porque allí se han deteriorado con mayor intensidad las relaciones sociales. En ambientes rurales es mucho más difícil encontrar personas abandonadas o solas.

Aunque la Ley de Voluntariado deja fuera de su cobertura las acciones de beneficencia individual, no queda por encima de otras formas de ayuda; se trata de una simple distinción jurídica entre actividades complementarias. El voluntariado no sólo complementa las fórmulas profesionales o espontáneas de la solidaridad, sino que además las alienta para que existan redes fuertes de apoyo a los más débiles.

En otro sentido, el trabajo del voluntario individual es imprescindible. La responsabilidad que él ejerza o el bien que haga quedarán sin hacer si no se pone manos a la obra. Pero todo voluntario debe considerarse como parte de una red porque la solidaridad no puede quedar sujeta a un ser contingente como lo somos cualquier voluntario social que hoy estamos y mañana podemos no estar.

## Libertad

La libertad es el eje principal de la acción voluntaria, antes incluso que la solidaridad o que la búsqueda de justicia. Una buena acción puede ser eficaz socialmente, puede tener repercusiones positivas para personas marginadas o grupos excluidos, pero nunca será voluntariado social si está motivada total o parcialmente por un objetivo interesado: un sueldo, unos créditos académicos, cumplir con una ley, presión familiar o de un grupo de referencia, incentivos desmesurados, un servicio militar o las prácticas o becas de contenido profesional y repercusiones económicas.

También hay que tener cuidado con la presión que pueden ejercer, con la mejor intención, profesores, padres, terapeutas u otros educadores para que los jóvenes realicen alguna tarea de voluntariado social. La orientación y la educación en la solidaridad para niños y jóvenes no deben conducir a una obligatoriedad de ser voluntarios.

Un servicio de voluntariado es un conjunto de acciones creadas para mejorar la calidad de vida de personas con necesidades diversas. El marginado, el enfermo, la persona sola y abandonada, los protagonistas de toda acción voluntaria y hacia ellos deben tender todos los esfuerzos.

Hay mucha diferencia entre “programas de voluntariado para la reinserción de marginados” y “programas para la reinserción de marginados hechos por voluntarios”. El voluntario social siempre dirige su esfuerzo hacia una tercera persona fuera del grupo de los propios voluntarios, porque un equipo de voluntarios no se puede convertir en un grupo de autoayuda, al menos como primer objetivo.

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

## Implicación

El voluntariado es una forma de construir democracia como un modo de vida y de relación humana, como un sistema de gobierno en el que la participación ciudadana realiza aportaciones y correcciones a lo largo de las legislaturas.

La democracia política se transforma en una democracia social ejercida por ciudadanos responsables de su entorno. El voluntario tiene la competencia suficiente para participar en los debates sociales porque con su trabajo diario colabora en las soluciones. Los voluntarios deben tener voz crítica cuando sea necesario en los foros de poder y en las tomas de decisión, puesto que pasan gran parte de su tiempo junto a aquellos a los que afectan las decisiones políticas, ven de cerca su repercusión efectos secundarios.

El voluntario no es un “idiota” (en la antigua Atenas se denominaba así al que no participaba en la “cosa pública”) que se conforma con la situación social existente, sino un ciudadano activo que busca el bienestar general y, sobre todo, el personal y concreto de aquellos que parten con una situación de desventaja.

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

No obstante, el exceso de celo y las ganas de ayudar pueden llevar al voluntario a considerar como suyos los problemas de los otros en un sentido negativo. Las situaciones conflictivas de los demás no son principalmente suyas, aunque existan causas sociales que directa o indirectamente pueden provocar situaciones individuales dramáticas.

El voluntario social no debe llevarse los problemas a casa ni hacer más de lo que ha pactado en su compromiso. Para bien y para mal, el protagonista del conflicto es la persona marginada. El voluntario es un acompañante que apoya silenciosamente y ayuda a que el otro, el protagonista, tome las decisiones que le afecten. Por otro lado, la Organización debe crear una red de apoyos para que los beneficiarios estén bien atendidos sin “quemar” al voluntario. A éste no se le pide que sea un héroe ni un santo ni que deje a su familia, a sus amigos o sus ocupaciones. Más bien se trata de integrar su servicio de voluntariado social dentro de su vida normal, sin que esto ocasione distorsiones serias.

Si el voluntario insiste en llevar la implicación personal hasta más allá de los límites anteriores sufre un serio riesgo de saturación, y ésta se puede producir por exceso de tiempo dedicado al servicio voluntario, por implicar a su familia y a su entorno en el servicio voluntario; por querer solucionar los problemas con demasiada urgencia, por la intensidad y duración de ciertos impactos psicológicos, por confundir el sentimiento de solidaridad con amistad, compasión, lástima, etc.

Por estas razones, convendrá tener en cuenta que la implicación es positiva en la medida en que encuentre un justo equilibrio.

## Riesgo de saturación

Así como la intensidad de una amistad no se mide por el tiempo que se pasa con el amigo, la intensidad y la calidad del voluntariado social no se pueden medir por la cantidad de horas invertidas a lo largo de la semana.

Invertir más tiempo del recomendable supone un riesgo de saturación, sobre todo cuando el voluntario acaba de comenzar su labor. Con frecuencia, este exceso impide encajar el voluntariado entre las ocupaciones habituales. Por eso, es más importante establecer compromisos realistas que permitan la dedicación total del voluntario durante sus horas de servicio.

A veces, hay miembros de nuestra familia o de nuestro entorno que no están de acuerdo con nuestra labor, o simplemente les resulta indiferente. En estos casos, conviene no llevar las cuestiones del voluntariado a estos entornos y canalizar la relación voluntario-usuario a través de la organización, sin dar datos personales.

Si el voluntario diera su teléfono o su dirección o llevase al beneficiario de su servicio a su casa podría suponer ciertos riesgos. Sobre todo, se arriesga a prolongar los problemas hasta el domicilio.

Muchas veces, las personas atendidas o acompañadas en servicios de voluntariado tienen serias carencias afectivas que pueden volcar en el voluntario. De esta manera, es frecuente que personas mayores atendidas por programas de acompañamiento a domicilio llamen al voluntario para todo. Incluso llegan a pedir colaboraciones como excusa para hablar un rato con alguien. Todo esto puede saturar al voluntario social.

Para garantizar la eficacia del servicio, el voluntario debe ver los problemas con perspectiva y saber que él es una pieza más en un proceso de reinserción o en la resolución de un problema. Algunos voluntarios confunden lo urgente con lo importante cuando piensan que una labor de reinserción social debe hacerse de manera inmediata en lugar de conducirla despacio y de manera sólida. Una persona sin hogar que lleva quince años en la calle no puede pasar de la noche a la mañana a vivir una situación de completa normalidad. La implicación intensa para conseguir resultados a corto plazo puede conducir a la decepción del voluntario o a renunciar a resultados más firmes, aunque a más largo plazo.



## Emociones que se interponen

Es normal el impacto emocional de un voluntario social que entra por primera vez en un Centro Penitenciario, en el Módulo Penitenciario de un Hospital, en una planta con enfermos graves o en un Centro de Día para mayores con demencia. Es una experiencia nueva que está fuera del concepto de normalidad al que estamos acostumbrados.

En pocos días, este impacto quedará amortiguado por la costumbre y pasará a ser parte de su nuevo esquema de normalidad. Si el impacto no desaparece, el voluntariado se convertirá en una experiencia estresante. Lo mejor será hablar con el responsable del servicio y pensar si no convendría cambiarle de voluntariado.

Otro aspecto emocional importante se refiere a la confusión común entre voluntariado y otras formas de relación sentimental. El voluntario no tiene por qué ser amigo íntimo del beneficiario. Esta afirmación tan políticamente incorrecta y tan incómoda de realizar es muy necesaria en muchos momentos.

Está claro que la relación entre voluntario y beneficiario puede cambiar. ¿Por qué el voluntariado no puede ser el inicio de una hermosa amistad? ¿Por qué no se puede producir un enlace sentimental más allá de la acción voluntaria?

Nadie lo impide, pero el voluntario debe saber que se ha producido ese cambio y que las reglas del juego cambian. En la vida diaria, una relación laboral puede conducir hacia un noviazgo, pero los implicados deben saber que cuando se discute por el sueldo o por el horario no hay que mezclar cuestiones sentimentales.

El voluntario tampoco debe mostrar lástima ni pena por el beneficiario. Debe situarse en un plano de igualdad y esto supone en muchas ocasiones ser firme y saber decir 'no'. Mostrar lástima no es un buen revulsivo para un programa de voluntariado. Por otro lado, ser firme y decirle 'no' a la otra persona significa demostrarle que lo consideras adulto, inteligente y preparado para asumir esta respuesta. Todo esto encaja sin contradicción alguna en un clima de amabilidad y de respeto.

En cualquiera de los casos, si la implicación se lleva más allá de un punto lógico, la continuidad del servicio puede verse afectada y lo que pretende ser un compromiso responsable se convierte en una carga que, aprovechando cualquier excusa, muchos voluntarios soltarán enseguida. O confundirán las normas del voluntariado con las de otra actividad que se rige por parámetros diferentes.

Es necesario poner límites para evitar que la implicación excesiva, en cualquiera de los sentidos hablados, no perjudique la continuidad de la acción voluntaria y no deje en el voluntario la sensación de frustración, decepción o impotencia.

## **Distinguir valor y precio**

El sufrimiento o el mucho esfuerzo a la hora de realizar una acción voluntaria no son sinónimos de trabajo bien hecho. Por el contrario, disfrutar con el voluntariado es un indicador de calidad del servicio desarrollado.

Hacer las cosas de manera forzada y sobrepasar los límites de la responsabilidad y del compromiso “obliga” al beneficiario del programa a soportar nuestro sacrificio. Y eso se nota. Hay que evitarle al “otro” la sonrisa forzada del que se está doblegando a sí mismo. Para que la sonrisa brote con naturalidad, que las palabras sean espontáneas y no se tenga que forzar la actitud positiva, es importante elegir bien el servicio, informarse sobre lo que éste implica e insertarse en un programa en el que nos sintamos a gusto.

El voluntario social debe defender sus posiciones de una manera positiva y en varios aspectos. Por un lado, hacia la propia organización a la hora de participar en la elaboración de programas o planteando críticas constructivas hacia los métodos o la orientación de su trabajo. Es un derecho del voluntario el poder participar en el diseño de los planes que luego él mismo ejecutará con otros compañeros.

Por otro lado, es posible que presencie agresiones o negligencias de profesionales, funcionarios públicos u otros voluntarios hacia las personas marginadas con las que trabajamos. En ese caso, el voluntario debe hacer valer los derechos que, como ciudadano, tiene cualquier persona, independientemente de su nivel cultural, social, económico o su nacionalidad. Pero lo más prudente y eficaz es que lo comunique al responsable de su servicio en la organización para que no deje de utilizar el cauce apropiado.

Los voluntarios, personas sensibilizadas con los problemas de los más débiles, tenemos que plantar cara a las actitudes sociales de hostilidad frente a los excluidos. Este último capítulo aún queda pendiente en el movimiento del voluntariado. Hay que exigir legislación adecuada, protección social, mayores recursos, jerarquización de las partidas presupuestarias, protagonismo social, derecho de acceso para las minorías y los ciudadanos con mayores dificultades de inserción. Los voluntarios tenemos mucho que decir en este aspecto.

Por supuesto, una actitud positiva supone firmeza y dulzura a la hora de decir “no” o poner límites y normas en procesos de reinserción. Un voluntario no puede ser blando y condescender con todo. De esta manera, la otra persona se siente adulta, responsable y se identifica más con el voluntario.

## **Responsabilidad, no culpa**

El voluntariado social se construye sobre la base de sinergias continuas de complementariedad. Sinergias entre los propios voluntarios, entre el voluntario y las estructuras de la organización para coordinar y ejecutar las acciones de acuerdo a objetivos coherentes. Sinergias con otras organizaciones para conseguir resultados sociales de mayor calidad y cohesión social.

Y cómo no, sinergias entre el voluntario social y el propio beneficiario de su acción; ya hemos dicho que el voluntario debe participar en la medida de sus capacidades en la resolución de los conflictos de aquél. La voluntad puesta en esta labor debe ir acompañada muchas veces por una voluntad del beneficiario, especialmente en procesos de reinserción. Esto crea una red paradójica de trabajo en equipo en la que todos somos imprescindibles aunque el trabajo no dependa de ninguno de nosotros en concreto.

No se deben confundir los sentimientos de responsabilidad con los de culpa, un mal aliado para desempeñar nuestra acción voluntaria, aunque, sin duda, actúa en numerosas ocasiones en las motivaciones que tiene una persona para ser voluntaria.

Uno debe pararse a reflexionar qué se pide a sí mismo y, con responsabilidad, hacer un esfuerzo por colaborar en el bienestar de los que tiene alrededor. Traspasar el límite de la responsabilidad y la reflexión nos lleva a una visión dramática y auto-culpabilizadora. Como reacción, es muy probable que tarde o temprano llegue una actitud escéptica, cínica y derrotista motivada por la decepción de no poder hacer más de lo que está en nuestras manos. La virtud más eminente es hacer sencillamente lo que tenemos que hacer.

Los complejos de culpa a veces están radicados en una visión del mundo y de las injusticias muy unidas a nuestra vida que no debemos proyectar en nuestro servicio de voluntariado. El que da lo que puede no está obligado a más.

## **Paciencia sin paternalismos**

Estamos acostumbrados a buscar eficacia y rentabilidad en muchos ámbitos de la vida. En el trabajo, todo se mide por horas, por objetivos, por plazos, por tarifas o por presupuestos. La carrera se elige a menudo por las salidas laborales que tiene.

Esta tendencia a buscar eficacia y productividad puede convertirse en una deformación en los procesos que involucran al voluntariado y a la reinserción, que requieren cambios estructurales en los que es difícil poner plazos ni objetivos precisos. Para un hombre que vive en la calle desde hace quince años, alcohólico y solo, la reinserción completa será casi imposible, pero hay pasos intermedios (dormir en un albergue, beber menos, tener relaciones sociales positivas, participar en actividades de una organización...). Partiendo de la valoración de esas pequeñas metas, se puede llegar a objetivos más importantes. Para asumir todo esto sin desasosiego es necesario armarse de paciencia, saber de antemano que la reinserción no es un camino lineal, sino que tiene altibajos, con más “bajos” que “altos”.

En cuanto a la relación entre el voluntario y el beneficiario, ésta no puede convertirse en una actividad paternalista que pretenda dirigir la vida de los marginados de una manera bondadosa. Por el contrario, lo que requiere es que la persona en apuros tome las riendas de su vida en la medida de sus posibilidades y potenciar al máximo su autonomía. Sin su voluntad de transformarse, es imposible ayudarlo. Los médicos saben bien que si un enfermo no quiere curarse, será más difícil para ellos llevar a cabo su trabajo con éxito.

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

## Coherencia y sentido común

El sentido del voluntariado social se empobrece cuando todo se reduce a la acción concreta del voluntario, que debe considerar su labor como un compromiso de responsabilidad social. No nos podemos plantear el “ser buenos dos horas o tres a la semana” y el resto del tiempo ignorar los problemas medioambientales, las guerras, el hambre y la marginación.

El voluntariado busca una transformación social hacia la justicia que se manifiesta en una acción voluntaria; o, en otras palabras, una acción solidaria con personas necesitadas que se convierte en un símbolo de búsqueda de justicia y de oportunidades para todos. Por activa o por pasiva, el voluntario necesita una coherencia como tendencia humana natural, sin complejos de culpa y sin rigorismos innecesarios.

Dentro de la coherencia de un voluntario se encuentra la importancia de cuidar los recursos materiales de la organización, muy limitados y provenientes de subvenciones públicas, de donaciones privadas y de los socios. A quienes los utilizan, tanto profesionales como voluntarios, les toca ahorrar y velar para que cumplan su función con la mayor eficacia posible. Aquí es válido aplicar el criterio de la eficiencia, porque es una forma de respetar tanto a los beneficiarios de los programas como la voluntad de quienes los financian.

Otra virtud importante es el sentido común. El voluntario puede sentir muchas carencias en su formación a la hora de enfrentarse a un grupo de personas con características diferentes a las suyas. De hecho, muchas veces no es una mayor formación lo que necesita para realizar bien su trabajo. En esos momentos, necesita un sexto sentido que hace que lo aprendido en cursos, conferencias o en libros se aplique a una relación humana.

Si tenemos dudas de la importancia del sentido común para el voluntario, pensemos en qué recursos utilizamos en nuestra vida diaria. No siempre se manifiesta de una manera espontánea ni podemos dejarlo todo al sentido común, pero multiplica la eficacia de cualquier formación que recibamos. El sentido común se manifiesta así, sin saber cómo, pero es mejor que se le ayude previamente con formación, estudio, reflexión y experiencia.

## Empatía y sensibilidad

Para todo voluntario social, es fundamental desarrollar la capacidad de empatizar, inherente al ser humano. Esto le permitirá “conectar” con las personas que padecen algún tipo de exclusión social. Pero además, empatizar con sus propios compañeros supone ponerse en el lugar del otro, “caminar en sus zapatos durante muchas lunas” para respetarlo y hacer un esfuerzo de comprensión.

La empatía está muy relacionada con el sentido común ya que, si comprendemos el dolor, las frustraciones o los miedos del otro, podremos tratarlo como nos gustaría que nos trataran a nosotros mismos. Las situaciones, los sentimientos, los deseos o las motivaciones no son tan diferentes de unas personas a otras, por lo tanto no es tan difícil buscar la empatía. Basta creer en que es posible. Decían los antiguos: “Pueden porque creen que pueden”.

Cierto que es imposible situarse en la realidad del otro, por más esfuerzo e interés que se ponga en ello. No obstante, el esfuerzo y el interés serán valorados por el otro positivamente, se dará cuenta de que le importas y de que te quieres acercar a su realidad por más dura que ésta sea. Y no sólo con lástima y buenas palabras, sino con el ánimo de ayudar y con acciones concretas para mejorar su vida.

Además de la empatía, es importante que los voluntarios desarrollemos una sensibilidad social. El voluntariado social no es prioritariamente una actividad asistencial con las personas marginadas. La acción voluntaria tiene, efectivamente, un componente asistencial decisivo en la resolución de problemas inmediatos, mucho más cuando éstos no admiten demora. Pero, sobre todo, se trata de una actitud frente a la sociedad, la búsqueda de un modelo social y de comportamientos personales que afirmen la justicia social y la búsqueda de mayores oportunidades para todos.

El voluntariado busca la colaboración mutua, la autonomía y, en definitiva, la felicidad para aquellos que no la tienen. Un voluntario puede ayudar a un discapacitado a sortear una barrera arquitectónica, pero su responsabilidad será, unida a otros miles de voluntarios, pedir a quien corresponda que desaparezcan las barreras. Su misión social se encamina hacia eliminar las barreras mentales frente a las diversas formas de exclusión social.

Algo mejor que hacer el bien es procurar que otros lo hagan. El voluntariado es para todos y ahí radica su eficacia social. Siempre habrá un lugar adecuado para cada persona dentro del voluntariado. Lo más alejado al concepto de voluntariado social sería un grupo elitista de “gente buena”. El voluntariado puede ofrecerse a cualquiera, con independencia de juicios morales o de planteamientos personales de vida. De ahí que el voluntario deba dar testimonio acerca de su labor y razón de su esperanza. Por un lado, para facilitar nuevas adhesiones a programas concretos pero, sobre todo, para acercar la sociedad establecida a los submundos de marginación llenos de mitos, tabúes, fronteras y exclusiones. Cada voluntario deberá buscar el mejor camino para comunicar lo que hace, y no debe dejar de hacerlo.

## **Libres de proselitismos**

El movimiento del voluntariado social y cada una de las organizaciones civiles proponen modelos de convivencia democrática. Son núcleos de pluralidad donde la convivencia entre sus miembros se desarrolla mediante el diálogo y el respeto. La interculturalidad y la riqueza que proporciona la diferencia marcan los principios de acción del voluntariado. Por eso, a pesar de la tendencia ideológica que pueda tener una Organización social, nunca puede usarse el voluntariado dentro de ella para atraer prosélitos hacia una idea o una doctrina determinada.

Nada se aleja más de un auténtico voluntariado social que imponer ideologías, políticas, culturales o religiosas. Es natural que cada uno tenga sus opciones personales, pero nadie tiene derecho a imponerlas en su actividad como voluntario social. Aunque la mayoría de las organizaciones serias tengan una base religiosa, política, sindical o de otro tipo, deben comprender que el voluntariado social no puede ser la plataforma idónea para atraer a otros hacia sus creencias. Sería instrumentalizar a los beneficiarios para conseguir otro fin. Y el voluntario, al igual que el beneficiario de la relación, nunca son objetos de nada ni medios para alcanzar un fin, sino sujetos y fines en sí mismos.

Admiramos a los voluntarios capaces de comprometerse con ideales generosos y de superar ideologías que hacen del ser humano un objeto de mercado, de fascinación o de intercambio. Es posible la esperanza porque es posible decir no y ponernos en camino junto a millares de personas que no quieren resignarse.

## No están para solucionar problemas

Javier Barbero, un psicólogo muy relacionado con el mundo del voluntariado, suele repetir: “El voluntario no está para solucionar problemas, sino al lado de personas con problemas a las que apoya con su presencia”.

Para solucionar problemas concretos y para buscar soluciones materiales a los problemas, normalmente existen profesionales o funcionarios cualificados y con recursos a su alcance. Lo que ofrece el voluntario es su presencia positiva junto al que sufre para sostener su autoestima y hacerle más llevaderos procesos dolorosos. Y si el voluntario no soluciona problemas por lo general, lo que sí hace con su presencia es detectarlos, y alertar a aquellos que sí pueden ofrecer una solución.

Un voluntario no puede limpiar la casa de una señora mayor, pero sí puede ponerla en contacto con el Área de Servicios Sociales para que le envíen una auxiliar de domicilio. Ni puede prescribir medicamentos a una persona sin hogar, aunque sea médico, sino que lo acompañará al médico del servicio de salud que le corresponda. La misión del voluntario en ambos casos es crear un clima de confianza y de cariño que palie la soledad de una y de otro.

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

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



## Saber comunicar

El voluntario tendrá mayor facilidad para la comunicación si posee el suficiente autocontrol emocional para saber hasta dónde o hasta cuándo implicarse. Cuando su misión alcanza su límite, será preciso derivar la situación hacia otro servicio o hacia un profesional.

También son importantes la autoestima y la auto aceptación, que facilitarán la aceptación de los otros hacia nosotros. Como voluntarios, debemos aprender que debemos respetarnos y reírnos de nosotros mismos si queremos transmitir autoestima al otro.

Tener clara nuestra motivación como voluntarios transmite seguridad y puede ayudar a dar continuidad a nuestro servicio. La empatía y una actitud positiva dotarán de autenticidad y de credibilidad a nuestro voluntariado.

La confianza en el “ayudado” y una actitud positiva facilitan la constancia y la intensidad de nuestra motivación. Es necesario creer en la potencialidad de la otra persona para cambiar su situación. La tremenda capacidad de superación del ser humano ha quedado demostrada a lo largo de la historia.

La ausencia de juicios moralizantes es fundamental, pues somos voluntarios, no jueces. Y como tal aceptaremos a la otra persona tal como es, no “a pesar” de cómo es.

No hay que abusar de frases que inviten a no sentir: “No importa, no te preocupes, no pasa nada, todo se arreglará...”. Más bien hay que ayudar a asumir dentro de la realidad y en el contexto de cada persona las situaciones desagradables para encontrar soluciones particulares. Si el voluntario usa un “No te preocupes”, tendrá que argumentarlo porque, si no, quedará como una frase hueca.

Tampoco conviene recurrir a generalizaciones extremas que nos hagan construir todo un mundo a partir de un pequeño detalle que nos muestre una persona. El tono de voz y el aspecto físico de una persona nos puede llevar a deducir que es toxicómano, probablemente inculto, casi con seguridad habrá robado y, por lo tanto, debe haber estado en la cárcel y posiblemente esté infectado de SIDA, características que le hacen ser no muy fiable para un tratamiento de reinserción... y todo por un aspecto físico que perfectamente puede no coincidir con la realidad de esa persona.

Esto tiene mucho que ver con los prejuicios infundados y nadie posee enteramente las características de ningún grupo; cada uno poseemos particularidades y diferencias que nos hacen únicos y como tales ha de tratar el voluntario a los beneficiarios del programa en el que actúe.

La cordialidad, cualidad del corazón, la honestidad y el calor humano nos permitirán ganarnos la confianza de los otros, de manera que nos resultará más fácil corregir errores, ser firmes o decir verdades si llega la ocasión.

## La importancia de escuchar

Durante las horas de voluntariado, mantener el contacto visual es importante. Lo que Jaime Garralda, de Horizontes Abiertos, llamaría “mirar en los ojos”. Por medio de nuestros gestos y posturas mostraremos que estamos atendiendo al mensaje de la persona a la que tenemos en frente; asentiremos, utilizaremos interjecciones de modo apropiado que le hagan ver que estamos “conectados”.

Conviene utilizar su nombre sin temor a abusar de él, potenciar el contacto físico, sobre todo entre aquellos que menos lo reciben -los ancianos, por ejemplo-, adaptar nuestro modo de expresión al de la otra persona, situarnos al mismo nivel léxico –no utilizar tecnicismos si conversamos con alguien que no nos va a entender- y al mismo nivel postural: ojos de ambos a la misma altura, tomar asiento de la misma forma..., evitar gestos y posturas que indiquen impaciencia o desagrado. Utilizando un símil, el voluntario debe “sintonizar” la frecuencia de onda adecuada. Él es el “invitado” y, por lo tanto, debe hacer un esfuerzo de adaptación comunicativa.

También es importante mantenernos pendientes de lo que dice el otro y no de nuestra futura respuesta o de nuestra siguiente pregunta. Hay que escuchar también lo que el otro no nos dice: sus miedos, sus deseos, sus temores, sus esperanzas... Escucharle como la persona más importante, sin mirar el reloj y sin mostrar prisa, aunque la tuviéramos.

Podemos potenciar la autoestima del otro si nos esforzamos por destacar, de la forma más honesta y sincera posible, aquellos actos, rasgos de conducta o virtudes que la otra persona posea, haciéndoselo saber a ella, de manera apropiada y moderada, de modo que no se caiga en el halago rutinario, gratuito y poco verosímil. Tenemos que detectar, destacar y recompensar los pequeños logros que el otro lleve a cabo.

Cuando las quejas y lamentos de la otra persona son de un carácter general, si la coyuntura nos parece oportuna, podemos ayudarle a concretar sus problemas. “La vida es una mierda, mi familia no me quiere, todo me va mal, soy un completo inútil...”. En la medida que especifique en qué aspectos y bajo qué situaciones “la vida es un desastre” tendrá capacidad para dividir los problemas y que estos se concreten en unidades más pequeñas, menos amenazantes y de más fácil modificación. Hay parcelas de tu vida que pueden ser un desastre en este momento por la droga, por el comportamiento de tu padre o de tu madre, por tu minusvalía, por tu enfermedad, etc. Hay que separar estas parcelas de otras facetas positivas que pueden ayudar a la otra persona a buscar compensaciones y horizontes basados en otras potencialidades.

## Habilidades sociales

A veces, el lenguaje nos ayuda a reformular la realidad o a perpetuarla en sus vicios. Cuando expresamos el mensaje de nuestro interlocutor con otras palabras parecidas, podemos ayudarla a buscar un nuevo enfoque en la solución. Una persona mayor nos puede decir: “mi hija es una descastada y una indeseable que nunca se acuerda de mí”. Nuestra respuesta no puede reafirmar esa opinión porque ahondaríamos el abismo entre madre e hija, e incluso podría meternos en un problema con la familia. En realidad, nuestro cometido será tratar de recomponer lazos. Sin quitarle la razón responderemos algo así como: “Entiendo, estás muy disgustada con la actitud de tu hija”.

El error más frecuente de quien reformula consiste en reproducir fielmente la opinión de la otra persona. En el ejemplo que nos ocupa se podría “meter la pata” respondiendo: “Si, ya la comprendo, me doy cuenta de que su hija es una desgraciada que se ha olvidado de usted”. Y algunos voluntarios terminarán con una fórmula fatal: “...pero no te preocupes, ya estoy yo aquí que vendré a verte”. De este modo solo conseguimos soliviantar más los ánimos de la otra persona, sin provocarle ningún alivio emocional y pocas compensaciones prácticas.

Se suele tener más éxito al iniciar conversaciones –sobre todo con personas desconocidas- cuando utilizamos temas neutros, ajenos a la esfera personal del otro (“Es bonito este lugar”, “¿Vio el partido de ayer?”, “¿Se enteró de lo que ocurrió esta mañana en la Gran Vía?”, “Tenemos un tiempo de perros”...).

Si tenemos oportunidad, es muy ventajoso conocer de antemano los centros de interés de la otra persona. En el caso de personas mayores, éstos pueden girar en torno a su familia o a sus recuerdos; si hablamos de niños, los juegos, los ordenadores, el fútbol, el colegio... Temas que podemos utilizar para atraer su interés y tocar más adelante otros temas.

En general, se recomienda la utilización de preguntas abiertas (¿Y qué ocurrió?, ¿cómo te sientes?, ¿por qué te afectó tanto aquel asunto?...) más que las cerradas (¿Cuántos años tienes?, ¿Dónde has ido esta mañana?, ¿Qué enfermedad tienes?, etc). Las preguntas abiertas dejan más libertad al otro para dar una respuesta con la que se sienta cómodo; en unos casos precisará y dejará en el aire aspectos desagradables en los que no quiera entrar.

Podemos utilizar las preguntas sobre gustos y opiniones para mantener la conversación. Prácticamente podemos pedir opinión sobre cualquier tema a la otra persona. Según el grado de confianza que nos una a esa persona, podremos preguntarle sobre asuntos más “light” (deporte, clima, cine), o sobre asuntos relacionados con la actualidad, la política, religión etc. que den lugar a conversaciones más personales y a opiniones más valientes.

En el campo de las habilidades sociales, los voluntarios somos aprendices que debemos movernos con prudencia, cautela y humildad.

## Responder a la llamada

No podemos separar el voluntariado social de la cooperación para el desarrollo. El grito de los pobres clama al cielo y debería escandalizar a las personas de buena voluntad. En definitiva: “No escuchar el grito de los pobres es un pérdida irreparable para la humanidad”. ¿No fue acaso el lema clarividente de Manos Unidas en una de sus campañas, “Cambia tu vida para cambiar el mundo”? ¿Qué otra cosa pretende el voluntariado social sino cambiar las estructuras de injusticia impuestas por unos modelos de desarrollo, unos sistemas de vida y unas conductas egoístas e inhumanas mientras los voluntarios sociales abren su corazón y tienden sus manos hacia los que nos llaman desde su dolor, desde su abatimiento y desde su marginación social?

A veces, nos encontramos con personas que se angustian por lo mal que va el mundo, por los problemas de los desplazados y de los inmigrantes, por las guerras y por todas las desgracias que nos muestran los medios de comunicación, y que no son más que una ínfima parte del sufrimiento de millones de seres.

Es preciso recordar que hay más de 1.000 millones de personas que no disponen de alimentos suficientes y unos 600 millones padecen desnutrición crónica, de los cuales, cerca de 300 millones son niños. Casi la cuarta parte de la población mundial vive por debajo del límite de la pobreza. Cada día más de cincuenta mil niños mueren de hambre o de enfermedades causadas por ella; con lo que cuesta un rifle AK-47 se podría prevenir la ceguera de tres mil niños; cada año mueren quinientas mil mujeres por parto; cien millones de seres humanos se han visto obligados a abandonar sus hogares; cada año un millón de niños y niñas ingresan en el mercado de la prostitución; más de mil millones de seres no tienen acceso al agua potable; hay más de cien millones de minas antipersonales sembradas por el mundo -tantas como las que están almacenadas para ser exportadas a los pueblos empobrecidos del Sur. Cerca de setecientos millones de seres no tienen una vivienda digna.

Baste decir que el 18% de la población mundial consume el 87% de los bienes de la tierra y decide los destinos del 82% restante. Ante esto, no podemos cruzarnos de brazos ni echar la culpa a los demás. Nosotros hemos sido interpelados y respondemos con nuestros medios.

## Cultura de participación

Con el fin de luchar contra la exclusión social, es preferible comenzar de nuevo que poner parches para calmar las conciencias de los que no saben ver que el hambre, las epidemias, la desertización y la explotación no son causa sino efectos de una pobreza de la mayoría por la ambición de minorías poderosas.

Sin un ambiente de participación ciudadana, el voluntariado social pierde su sentido. Todo está relacionado y es interdependiente. El planeta tierra no conoce ni primer ni tercer mundo, es una realidad global que a todos nos afecta. Debemos acostumbrarnos a pensar con perspectiva planetaria y pasar de la ecología a la *ecosofía*. La primera se ocupa del estudio del medio ambiente, mientras que, en la segunda, nos sabemos parte del mismo.

No sólo nos va en ello la calidad de vida sino la misma supervivencia, pues no en vano se conoce ya el peligro inminente de que el actual modelo de desarrollo pase de injusto a inhumano. Esto no cuenta tan sólo para los países del llamado Tercer Mundo. Y si a alguien “fatigan” estos datos, más fatigan a quienes los padecen, como dijo el entonces Secretario General de Naciones Unidas, Butros Galli, quien pidió “un nuevo pacto mundial entre el Norte y el Sur para evitar el estallido de una bomba social integrada por 1.300 millones de personas que viven en la miseria sin acceso al empleo, a la sanidad o a la educación. De la respuesta política y del compromiso financiero de los países más ricos depende el futuro del planeta, ya que la explosión social es inminente”.

Los más atroces sistemas sociopolíticos y económicos de la historia fueron anunciados previamente en publicaciones sin que el gran público reaccionase. No sería difícil enumerar las obras y los autores que a lo largo de la historia anunciaron con tiempo las calamidades que habrían de suceder una vez que conquistaran el poder. Pero baste con esto para terminar con la fantasía de que el voluntariado social se ocupa sólo de los pobres y marginados “nacionales”, por decirlo de modo suave. El voluntariado social hunde sus raíces en el grito de los pobres, y no sólo les presta su voz y sus manos sino que los escucha con atención porque ellos deben ser los protagonistas de su andadura vital y no comparsas en un guiñol cuyos hilos no están en sus manos.

## El grito de los excluidos

Ser persona es la capacidad de darse a los demás y saberse parte de la creación entera. El tránsito de ser humano a persona radica en la creación de espacios de encuentro y ambientes de solidaridad, fruto de una convivencia consciente de que la comunión es la más alta expresión de la naturaleza humana porque se apoya en una voluntad de asumir la realidad más auténtica.

Nada más lejos de la uniformidad y del individualismo que confunde los medios con los fines, instrumentalizándolo todo en aras del interés o de la utilidad como únicos criterios válidos para triunfar por encima de los demás. La felicidad personal tiene que ver con la perfección de la humanidad entera, con la maduración de cuanto existe y con aquella actitud ante la vida que nos anima a “vivir con modestia y pensar con grandeza”.

Los poderes de turno pretenden imponernos doctrinas que amenazan con ahogar la libertad de elegir, de ser y de compartir. No nos permiten ni siquiera el derecho a equivocarnos.

Pero por fortuna, cada día somos muchos más los que compartimos la suerte de los demás en la convicción de que los hombres somos hermanos y que participamos de un proyecto común. Es preciso juntar esfuerzos para luchar por la humana condición que exige la dignidad como garantía de una libertad auténtica. No libertad para morir de hambre. Así seremos capaces de sintonizar con esos millones de personas que padecen hambre, miseria, dolor, marginación y soledad.

Es un error considerar que el voluntariado social que ejercitamos en nuestras comunidades no está íntimamente ligado a la suerte de los más pobres del mundo. Se pierde de vista la auténtica naturaleza del voluntariado social y corremos peligro de reducirlo a una beneficencia que perpetua y se convierte en cómplice de las estructuras de injusticia que padece nuestra sociedad. Esas estructuras son la causa del subdesarrollo, que no es una etapa en el camino hacia el desarrollo sino un subproducto del mismo, basado en una sociedad consumista, opulenta y despilfarradora a costa de la explotación de los pueblos empobrecidos del Sur.

Urge extender este movimiento de solidaridad a todos los hombres, comenzando por los más cercanos, por los que están a la vuelta de la esquina, por los que viven a nuestro lado sin que nos hayamos dado cuenta de su indigencia, de su tristeza y de su aislamiento mientras permanecemos ciegos a las manos que se extienden hacia nosotros y nos llaman. Más que enviados, debemos considerarnos llamados a un quehacer solidario. Al fin y al cabo, la libertad no nos la puede dar nadie sino que se conquista cada día.

## Hacer propias las necesidades ajenas

Nosotros somos responsables, en la más bella acepción del término, y podemos compartir la situación de los “condenados de la tierra” haciendo nuestras sus necesidades. Las personas de carácter no tienen tiempo para los lamentos porque se ocupan en trabajar para remediar las desgracias y las necesidades de los que sufren. Para ello es preciso esforzarnos por ampliar nuestro conocimiento de la realidad sociopolítica y cultural de los más desfavorecidos, así como adoptar un modo de vida más austero y de comprometerse con actividades que ayuden a la sensibilización ante los problemas reales que padecen tantos seres humanos como nosotros y cuya suerte no nos es ajena.

Si el voluntariado social no se erige en esta realidad palpitante e ineludible, contribuye a que se perpetúe la injusticia estructural institucionalizando los efectos al no acometer la transformación de las causas. Pasemos el mensaje de boca en oreja acompañado de una conducta coherente con nuestra actitud vital.

Tenemos que seguir el camino de los hombres y mujeres auténticos que nos precedieron y que, hoy mismo, en tantos lugares, anónima y eficazmente, están contribuyendo a este alborear de un mundo nuevo con una sociedad nueva. Al fin y al cabo, ¿qué es la solidaridad sino la respuesta ante una desigualdad injusta?

La solidaridad que queremos construir supone cambios desde las estructuras para transformar nuestra sociedad y abrirnos camino hacia un futuro sostenible. La solidaridad se forja cuando comprometemos nuestra vida, nuestro tiempo, nuestros conocimientos y nuestra voluntad de cambiar una sociedad que no nos gusta por otra más humana, más digna y más justa. No todo está perdido y, si es cierto que “la noche nace al mediodía” como sostienen los sabios chinos, no lo es menos la proposición contraria que se encuentra en la afirmación anterior “la aurora comienza a medianoche”. Dado el abismo en que ha desembocado nuestra sociedad de consumo, de crecimiento ilimitado y de progreso incontrolado, es posible que nos encontremos en ese nuevo amanecer de una nueva cultura de la solidaridad.

Del mismo modo que la caída del muro de Berlín, en 1989, sorprendió al mundo, digan ahora lo que quieran pero ahí están las hemerotecas para comprobarlo, es muy probable que esa nueva revolución se esté produciendo aunque, como en todos los acontecimientos que marcaron el cambio de edades en la historia, sólo sean perceptibles en su forma real cuando ya se hayan producido. Un espacio no se hace visible hasta que no se adquiere una cierta distancia.

El mundo digital está transformando nuestras estructuras desde lo más profundo de forma que son inimaginables las posibilidades del ser humano que, como en el ejemplo de Mac Luhan, “pisa a fondo el acelerador de una potente máquina pero con la mirada puesta en el retrovisor”. Nuestra tarea como voluntarios sociales es ayudar a recuperar nuestras verdaderas señas de identidad.

## Silencio cómplice

El buen estado del voluntariado social es uno de los síntomas de una transformación que se gesta frente a la locura de unos modelos de vida injustos. Se puede engañar a unos pocos durante un tiempo, pero no a todos indefinidamente. Los datos de la ciencia, la experiencia compartida de los pueblos y el creciente diálogo intercultural están en órbita gracias al desarrollo de las comunicaciones que nos permiten ser testigos de excepción del ocaso de unos modelos de desarrollo que han llegado a un punto de saturación que no tiene retorno, porque ha alcanzado el techo de su propia contradicción.

Ignorarlo es no saber escrutar los signos de los tiempos, y silenciarlo es convertirse en cómplices. Algo no puede ir bien cuando la vida se transforma en espera, muchas veces sin esperanza. Lo malo es cuando no se actúa por temor a equivocarse o por dudar de la capacidad para hacer algo por los demás. Durante mucho tiempo, a los voluntarios sociales nos han presentado como personas extraordinarias.

En realidad, se trata de personas capaces de descubrir a tiempo la radical indigencia de toda criatura y de comprender que, en el reconocimiento de la propia debilidad, están las raíces de la auténtica fortaleza. Un día comprendemos que nos agobiábamos por problemas que perdían su virulencia ante las verdaderas desgracias que se descubren cuando nos asomamos a los umbrales de la marginación y de la desesperanza. Uno se pasma de haber estado pasando tantos años junto al dolor y junto a la soledad de los que estaban ahí, “a la vuelta de la esquina”.

La gota que se sabe océano, la persona que se sabe humanidad y, por lo tanto, insustituible, única, tiene una actitud radicalmente distinta a las de las gentes manipuladas por el consumismo, las prisas, la inseguridad y el miedo. No hay que calentarse la cabeza buscando ocasiones extraordinarias para hacer cosas grandes. Quizá nunca lleguen esas ocasiones. No existen límites de edad, de sexo o de condición social para practicar la solidaridad. Lo que importa es echarse a andar, ponerse en camino y sentir la pasión por la justicia; luego nos damos cuenta de que es más fácil de lo que suponíamos vivir la experiencia de compartir la soledad de los demás, su marginación y su abandono.

Nunca es tarde para comenzar porque hoy es siempre, todavía. Siempre se pueden sacar dos horas a la semana de cualquier actividad. No tenemos que hacer más. Así no nos cansaremos y podremos ser fieles a esa cita con lo mejor de nosotros mismos: con el que nos necesita y se agarra a la mano que le tendemos, abierta y pobre, pero generosa.



## Nacimos en la universidad

Hace 25 años, un grupo de estudiantes preguntaron si podríamos hablar de la pobreza, derechos humanos, injusticias, migraciones a las que me refería en clase. Así surgió el Seminario Solidaridad, donde miles de estudiantes se han planteado las causas de la injusticia y la posibilidad de afrontarlas con acciones concretas. La historia de Solidarios para el Desarrollo está ligada a la formación y al servicio.

Uno de los primeros programas fue en la cárcel de Segovia, donde uno de los alumnos tenía que cumplir su condena. Cada semana, un grupo de voluntarios entra en la cárcel junto a un invitado: profesores universitarios, escritores, periodistas o deportistas y comparten experiencias.

En unos años donde era tabú, nuestros voluntarios acompañaron a enfermos de Sida en hospitales de España, Latinoamérica y África. Durante los veranos, voluntarios viajaban allá para sensibilizar a estudiantes, trabajar con los más desfavorecidos y crear grupos que pudiesen servir a sus comunidades.

Desde 1995, desarrollamos dos programas para personas mayores: Atención a Domicilio y Vivienda Compartida. Con el primero acompañamos una tarde a la semana a una persona mayor que vive sola. El programa de “Convive con Mayores” surgió por ancianos que no quieren dejar sus casas pero no quieren vivir solos. Solidarios pone en contacto a esas personas con jóvenes.

El Programa para Personas sin Hogar comenzó por una persona que pasaba las noches en el portal de una de nuestras compañeras, que le llevaba un café para que entrase en calor. Hoy centenares de voluntarios recorren las calles de Madrid, Sevilla, Granada, Jaén, Murcia y Barcelona en busca de las personas que duermen en la calle para charlar con ellos y ofrecerles información.

La Atención a Estudiantes Discapacitados (PAED) surge de un encuentro con una estudiante en silla de ruedas que esperaba a que alguien la ayudase a subir las escaleras. Hemos ayudado a centenares de estudiantes discapacitados para superar los obstáculos en la Universidad.

El Puente Solidario nace en 1998. Enviamos más de 62 toneladas de medicamentos a maternidades, clínicas y pequeños hospitales de Latinoamérica y África hasta que en 2003 la OMS aconsejó enviar medicamentos genéricos.

Durante mi año sabático en África creamos 20 Centros de Medicina Preventiva, como recoge “Encenderé un fuego para ti. Viaje al corazón de los pueblos de África” (Anthropos). La idea era que las Universidades, a través de sus jóvenes licenciados, dieran un servicio a la comunidad. Equipamos los centros con material de laboratorio y ordenadores, montamos consultas y equipamos farmacias. Miles de alumnos universitarios reciben desde entonces un tratamiento médico.

El Libro Solidario surge en los ‘90 cuando encontramos Escuelas de Magisterio sin bibliotecas. Por medio de campañas con profesores y amigos, se han procesado más de dos millones de libros y enviado unos 800.000 títulos esenciales de la literatura universal.

Junto al voluntariado social, cuidamos la sensibilización social con debates, charlas, conferencias, exposiciones, encuentros y otras actividades.

El Centro de Colaboraciones Solidarias (CCS) ha formado a más de 300 periodistas y cada semana envía 12 artículos a 2.500 profesionales de Latinoamérica, Estados Unidos, Canadá.

El anhelo de Solidarios es la sobriedad compartida para acabar con la pobreza, la marginación y las desigualdades injustas.

## Razones para una búsqueda

Los motivos que inducen a las personas a ser voluntarios son muy variadas y, en la mayoría de las ocasiones, legítimas. Por hablar de grandes grupos podemos señalar las siguientes:

- Altruismo, Filantropía, Solidaridad
- Compromiso político y participación ciudadana
- Motivaciones religiosas
- Tiempo libre
- Huida de crisis y problemas personales
- Conocimiento de otras realidades
- Búsqueda de justicia social
- Sentimientos de culpa
- Búsqueda de relaciones humanas
- Búsqueda de experiencia laboral
- Búsqueda de límites y retos personales.

El voluntario es una persona que busca. A veces, las motivaciones de esa búsqueda son claramente positivas. Otras veces son dudosas, por no decir negativas. Pero lo cierto es que conocer los motivos reales de la persona que llega queriendo ser voluntario, incluso para ella misma, es muy difícil. Por otro lado, raramente existe una sola razón. Más bien se entrecruzan unas con otras y no es fácil delimitarlas. Lo normal es detectar un conglomerado de sentimientos en los que el voluntario debe profundizar sin complejos de superioridad ni de culpa.

Una persona puede llegar a una organización queriendo ser voluntario porque su padre ha estado enfermo de *Alzheimer* y, tras su muerte, decide ayudar a familias en la misma situación. Pero, al mismo tiempo, es ama de casa, con sus hijos crecidos y se aburre un poco, y junto a eso siempre le ha interesado ayudar a los demás y no se ha decidido hasta ahora.

Conviene recordar la cita de Unamuno en el capítulo 1 de la Vida de D. Quijote y Sancho: “Hay quienes se empeñan en buscar razones a la locura...”, para concluir con él que la locura, como el voluntariado, no requiere de razones. Mucho más importante que éstas es el objetivo de la búsqueda.

Hay personas que se sienten amilanadas porque sus razones les parecen ‘peores’ e ‘inferiores’ a las de otros compañeros. Por el contrario, muchos se creen ‘únicos’ en sus motivos extraordinarios. Unos se acercan al voluntariado con el espíritu inflamado de sentimientos sublimes y, pasadas dos semanas, se desinflan y abandonan por cualquier motivo. Sin embargo, otros “pasaban por allí, por casualidad”, sin mayores pretensiones y, una vez dentro, descubrieron en el servicio al otro una profundidad humana que les hace alcanzar compromisos y responsabilidades insospechadas.

La motivación, sea cual sea, ha servido de pretexto para tomar la decisión. A partir de ese momento se ha de transformar en un trabajo serio acorde con unos objetivos y con una metodología que contemplan a la persona excluida como protagonista absoluta.

## Caballeros andantes de nuestro tiempo

En una conocida leyenda medieval, cuando el rey Arturo armaba caballeros les cruzaba los hombros con su espada y, consciente de la responsabilidad que les encomendaba, decía a cada uno: “¡Llevad, Señor, si podéis, tanto honor y tanta gloria como os deseo!”.

Después, podían sentarse a la Mesa Redonda sobre la que reposaban las espadas sin distinciones jerárquicas. Tan sólo la espada del rey destacaba por la responsabilidad acumulada, consciente de que sus hombros cargaban con las fuerzas y flaquezas de todos los caballeros. No es otra cosa el cargo sino la carga asumida de mantener la mirada al frente, bien apoyados los pies en la tierra, con el corazón a la escucha y los brazos abiertos para acoger sin prejuicios a las gentes del camino.

Se dijera que ahora ya no son tiempos de héroes ni de santos, de sabios ni de caballeros, arrumbados todos por la eficacia de los ejecutivos y de los mercaderes que han hecho del mundo una inmensa almoneda en la que todo tuviera un precio. Pero no es el sentido de vivir con dignidad acumular poder, riquezas o fama, sino tomar consciencia de que sólo merece tal nombre un vivir que tienda hacia la plenitud en abrazo solidario con las demás personas. Nadie puede ser feliz a solas, y el fundamental quehacer es activar la conciencia de libertad para ejercer el derecho a la vida y a la búsqueda de la felicidad.

Los voluntarios sociales son los caballeros andantes de nuestro tiempo. Como *Quijotes* de bondad y transparencia en cuya ‘locura’ asumen la causa de los más débiles, denuncian las estructuras de poder injustas, se ponen en camino y se saben responsables solidarios que no hallarán descanso mientras exista una sola persona o comunidad explotada, marginada o ignorada. Voluntarios sociales con el idealismo y andadura de ese *Caballero de la Triste Figura* que se mueve en un mundo donde le toman por loco, como consideran los prebostes del pensamiento único a quienes no piensan en términos de mercado, competitividad y beneficios.

Es propio de los voluntarios afirmarse en el presente sin confundir la realidad con los deseos para analizar los problemas, denunciar las injusticias y aportar propuestas alternativas. Así podremos construir una sociedad más justa, más libre, más humana y más solidaria.

Nadie sabe de lo que es capaz hasta que se arriesga a hacerlo. Vivimos un momento apasionante de la historia en el que todo es posible si nos atrevemos a emprenderlo. El reconocimiento social del voluntariado interpela a quienes se sientan en esa Mesa Redonda para recuperar fuerzas, compartir experiencias y llevar a cabo proyectos ilusionantes.

Si hago silencio, reflexiono y extendo la mirada, me sería difícil encontrar personas más admirables, más amables y más entregadas a los demás. Estas personas son las que nos animan a seguir en la lucha. Estos vigilantes que permanecen alerta y por los que, en palabras del escritor francés Saint Exupéry, reposa la ciudad.

## Quiero ser voluntario social

Antes de ser voluntario, piensa en tus preferencias y en lo que te haga sentirte mejor de acuerdo con tus capacidades. Debes dirigirte a la organización que más te atraiga e informarte debidamente de sus actividades, de su normativa y de las condiciones concretas de su voluntariado.

Asegúrate de que comprendes lo que vas a hacer y reflexiona sobre el libre compromiso que adquieres en términos de tiempo y de energía. Asegúrate de que no vas a ser explotado y de que tu trabajo redundará en beneficio de los marginados o de la actividad propia de esa asociación. No permitas que te utilicen como mano de obra gratuita ocupando el puesto de un trabajador que lo necesita.

Recuerda que no todo el trabajo del voluntariado consiste en acudir al lado de los necesitados. Hay mucho trabajo que es preciso hacer en la retaguardia para que toda la asociación funcione como un auténtico organismo vivo.

De acuerdo con lo anterior, la edad, la situación económica, familiar o una posible discapacidad física no te excluye de una eficaz y necesaria colaboración.

Ten siempre presente que no es cierto eso de que “uno debe servir para todo”. Esa es la frase preferida por los superficiales e inconstantes. Recuerda que uno hace mejor aquello que más le gusta y para lo cual tiene habilidades. Esto no es obstáculo para no intentar hacer aquello que no nos gusta sencillamente porque lo desconocemos.

Si no estás dispuesto a seguir los necesarios cursos de formación, o crees que no dispones tiempo para ello, y quieres lanzarte de inmediato a la acción piensa si no deberías dirigirte a otro sitio en el que emplear tu tiempo adecuadamente.

## Una actitud ante la vida

Siempre ha habido personas generosas que se han preocupado por los demás con motivos religiosos, políticos o altruistas. Pero el fenómeno sociológico del voluntariado social, movido por la pasión por la justicia y por la compasión transformada en compromiso es un fenómeno que comenzó hace tres décadas. Al cabo de este tiempo hay signos de los peligros que corre la generosidad de los voluntarios: partidos políticos, gobiernos, sectas e intereses empresariales.

Cuando el candidato llega a una ONG no se le puede poner a trabajar sin más con los enfermos o con los niños, en las cárceles o en cualquier otro servicio sin una formación adecuada.

La responsabilidad final de cualquier error y de la buena marcha es la organización. Como no es gubernamental y se desenvuelve en la esfera de la sociedad civil se rige por sus normas, aprobadas de acuerdo con la legislación vigente.

El protagonista de la acción social del voluntariado no es ni la organización ni el voluntario. Es el marginado, el excluido, quien padece la injusticia. O la solidaridad es una respuesta ante una desigualdad injusta o puede derivar en mera compasión o beneficencia. O un sucedáneo que emponzoña la herida y se convierte en cómplice de los responsables de esa situación injusta.

El candidato a voluntario debe escoger la asociación que mejor vaya con sus preferencias y capacidades, y aquella tiene la obligación de seleccionar a los candidatos más idóneos para las tareas del voluntariado propio de esa organización. Es falso que cualquier persona tenga derecho a entrar en cualquier organización. Y peligroso. No hay más que leer la legislación que regula el voluntariado social. El voluntario tiene que sentirse a gusto cooperando física y económicamente, de acuerdo con sus posibilidades, dentro de la asociación que lo ha admitido, que lo ha formado y ayudado en sus tareas de voluntariado, con una conducta acorde con los principios de la ONG. No cabe planteamiento asambleario alguno. El que no se sienta a gusto debe buscar otra organización en donde pueda estarlo.

El *boom* de las ONG toca techo y presenta una cierta fatiga en relación al impulso de su primer fervor, por lo que tienen que dar paso a los organismos que puedan prestar una ayuda eficaz. Los voluntarios seguiremos militando en la lucha por la justicia y por los derechos sociales para todos.

En España, algunas personas salen de noche a dar café por admirable compasión y algunos van más allá y lo hacen con compromiso para denunciar esa situación inadmisibles en una sociedad bien organizada, pero no podemos perpetuarlo porque corremos el riesgo de crear asistencialismo. Y el asistencialismo engendra dependencia.

Ha sido muy cínico cerrar los centros psiquiátricos y lanzar a las calles a enfermos mentales que deberían de estar acogidos en adecuadas residencias de salud. Los voluntarios deberían atender a esos excluidos mientras avisan a la administración para que se haga cargo de ellos. Lo mismo sucede en las prisiones, o con los inmigrantes, con ancianos que viven solos, con enfermos terminales, con drogodependientes o con cualquier marginado en donde se detecte una injusticia social, al tiempo que se busque el medio de remediarla. No podemos contentarnos con acompañar al marginado en su soledad y desgracia; esa conducta podría ocultar algún desequilibrio que confundiera sujeto con objeto, o alguna oculta transferencia.

El voluntario es una persona que trabaja y cede parte de su tiempo para ayudar en esa labor social. No es admisible que haya personas que han hecho del voluntariado una forma de vida, cuando no una necesidad cuestionable. Siempre será necesario porque aporta un plus de humanidad, sin olvidar que lo que se debe en justicia no hay que darlo en caridad. Nos movemos acuciados por la pasión por la justicia y, en nuestra tarea, siempre subsidiaria, aportamos la delicadeza en el modo y la firmeza en los fines.

## Prudencia

El voluntario social no está para solucionar problemas, sino para acompañar y apoyar con su presencia a las personas. Para solucionar problemas concretos y para buscarles soluciones materiales existen profesionales o funcionarios cualificados y con recursos a su alcance. El voluntario ofrece su presencia positiva junto al que sufre para sostener su autoestima y hacerle más llevaderos procesos dolorosos. Y si no soluciona problemas, lo que sí hace con su presencia es detectarlos para alertar a aquellos que sí pueden ofrecer una solución.

Un voluntario no puede limpiar la casa de una señora mayor, pero sí puede ponerla en contacto con el Área de Servicios Sociales para que le envíen una auxiliar de domicilio. Ni puede prescribir medicamentos a una persona sin hogar, aunque sea médico, sino que lo acompañará al médico del servicio de salud que le corresponda. Su misión en ambos casos es crear un clima de confianza y de cariño que palie la soledad de una y de otro.

Además de esa idea tan importante, el voluntario social debe tener en cuenta uno de los deberes que recoge la Ley del Voluntariado: “Guardar confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria”. La ley establece lo que es una regla de sentido común en ambientes donde nos pueden contar asuntos relacionados con la salud, con la vida íntima, problemas con la justicia. Estas confidencias exigen de quien los escucha la discreción más absoluta y una confidencialidad profesional como la de médicos o sacerdotes.

Por otra parte, el voluntario social no debe buscar más información de la estrictamente necesaria para realizar el servicio asignado o de la que quiera darle libremente la persona con la que trata.

Tampoco debe atormentarse y cargar él solo con la responsabilidad de secretos delicados para su conciencia. Para situaciones de este tipo, debe comunicarse con los responsables de la organización al nivel que corresponda y delegar responsabilidades en ellos. Hablamos, por ejemplo, de casos extremos como conocer que una persona tiene intención de suicidarse, o de fugarse de un Centro Penitenciario, o casos más corrientes como abandonar un programa de recuperación de toxicómanos, o abandonar unas clases de apoyo, etc. En muchos casos, ni el voluntario ni la organización tendrán mucho que hacer frente a la libertad y a la voluntad del sujeto, pero quizás puedan intervenir positivamente para reducir daños o reconducir de alguna manera la situación.