

**PROGRAMA DE FOMENTO AL VOLUNTARIADO**  
**Serie Cuadernos De Voluntariado**

**Cuaderno N° 4**

**Estudios de Voluntariado:  
Perfil de los Voluntarios y su Acción Social.**



**GOBIERNO DE CHILE**  
MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO  
DIVISIÓN DE ORGANIZACIONES SOCIALES

## **SERIE DE CUADERNOS DE VOLUNTARIADO**

### **Cuaderno N°4**

Estudios de Voluntariado: Perfil de los Voluntarios y su Acción Social.

Propiedad Intelectual: Ministerio Secretaría General de Gobierno  
N° xxxxxxxx

Responsables de la Edición: División de Organizaciones Sociales  
Fuad Chahin Valenzuela, Director  
Francisco Soto Barrientos, Jefe Área de Fortalecimiento de  
la Sociedad Civil  
Claudia Rojas Malverdi, Encargada de Fomento al  
Voluntariado

Diseño e imprenta: HOWARD Impresores Ltda..  
Edición 2005

Ministerio Secretaría General de Gobierno  
División de Organizaciones Sociales  
Teléfono de Información Ciudadana TIC: 600 301 7000  
Páginas WEB: [www.participemos.cl](http://www.participemos.cl) - [www.portalciudadano.cl](http://www.portalciudadano.cl) - [www.chileparticipa.gov.cl](http://www.chileparticipa.gov.cl)

# PRESENTACIÓN

*“(…) hay sobre todo, la hermosa, la inmensa alegría de servir”*  
(Gabriela Mistral)

Este cuaderno de trabajo forma parte de la serie “Cuadernos de Voluntariado”, editados por el Ministerio Secretaría General de Gobierno, a través de la División de Organizaciones Sociales con la colaboración de la Red “Voluntarios de Chile”, quienes han aportado desde su experiencia y relación con el Estado, comentarios y sugerencias metodológicas a fin de contar con un material que contribuya a la reflexión y el debate en torno a las proyecciones de la acción voluntaria en nuestro país, así también a la planificación y toma de decisiones por parte de los actores estratégicos involucrados en esta materia.

Esta serie surge desde la sistematización de los aprendizajes y resultados del Programa Piloto de Fomento al Voluntariado, ejecutado entre los años 2001 y abril de 2004 por la División de Organizaciones Sociales, en el marco del Programa para Fortalecer Alianzas entre la Sociedad Civil y el Estado.

La revisión de estos cuadernos, permitirá encontrar interesante información que da cuenta de reflexiones surgidas de estudios e investigaciones realizadas, de la puesta en marcha y funcionamiento de los Centros Regionales de Voluntariado y de los resultados generales que surgen de la evaluación del Programa Piloto. La serie está conformada por los siguientes trabajos:

- Cuaderno N°1: Estilos, Prácticas y Legislación sobre Voluntariado en Chile y Comparación con otros Países.
- Cuaderno N°2: Conversación Social y Opinión Pública acerca del Voluntariado en Chile.
- Cuaderno N°3: Resultados y Aprendizajes de Dos Experiencias: Centros Regionales de Voluntariado y Fondos Concursables para Iniciativas de Voluntariado.
- Cuaderno N°4: Estudios de Voluntariado: Perfil de los Voluntarios y su Acción Social.

Durante su ejecución, el Programa Piloto de Fomento al Voluntariado recorrió y aprendió a mirar el mundo del voluntariado desde su más amplia diversidad. Igualmente, estimuló la conversación pública en torno a conceptos cuyas prácticas asociadas tienen una historia prolongada, que rebasa el alcance del propio Programa y que se suma a los esfuerzos que ya desarrollaban diversos organismos de la Sociedad Civil en aras de potenciar y acrecentar la energía solidaria latente en las chilenas y chilenos.

La acción voluntaria que realizan ciudadanas y ciudadanos a lo largo de todo el país, aparece como una instancia de colaboración social en materias de bien público y de fortalecimiento de la ciudadanía. Ello Aporta prácticas y valores relevantes para el estilo de sociedad en construcción, las que se relacionan con la solidaridad, el interés y compromiso con el otro, la capacidad de identificarse, conmoverse y actuar, y el compromiso y la responsabilidad social para erigir un país más justo, que aspire a alcanzar un pleno desarrollo humano.

Estas publicaciones pretenden, en suma, constituirse en un nuevo aporte y reconocimiento a la acción voluntaria en Chile.

**VERÓNICA MONROY HERRERA**  
Presidenta  
Red Voluntarios de Chile

**FUAD CHAHIN VALENZUELA**  
Director División de Organizaciones Sociales  
Ministerio Secretaría General de Gobierno

Santiago, octubre de 2005

## INTRODUCCIÓN

Dentro de la consultoría de evaluación y acompañamiento del Programa de Fomento al Voluntariado, PFV, se desarrollaron dos estudios<sup>1</sup>. El primero busca caracterizar a los voluntarios que se vincularon con los Centros Regionales de Voluntariado<sup>2</sup>, CRV, y el segundo busca caracterizar el campo de las relaciones sociales que se movilizan en torno a las prácticas de voluntariado motivadas por los CRV. La síntesis de estos estudios constituyen la parte I y II de este trabajo respectivamente.

El estudio de la Parte I, características de los voluntarios ligados a los centros regionales de voluntariado, apunta a describir y analizar cuáles son, en la práctica y desde los mismos voluntarios, las principales características de la experiencia del voluntariado y las motivaciones que la respaldan. Asimismo, se quiere indagar en los imaginarios que tienen los voluntarios respecto al rol del voluntariado en la sociedad y los posibles caminos para ampliar sus ámbitos de acción. Conocer las características, motivaciones, percepciones y experiencias de los directos involucrados en el Programa es fundamental para situar y dar contenido a una política de fomento al voluntariado de manera significativa para los individuos que en ella se involucren.

La relevancia de saber con rigurosidad quienes son los destinatarios está dada por la necesidad de que la Política defina con claridad quién es su público objetivo, de modo de lograr sintonía con sus destinatarios y llegar más fácilmente a ellos.

El objetivo general de este primer estudio es elaborar un perfil detallado de los voluntarios que fueron captados y derivados por los Centros Regionales de Voluntariado<sup>3</sup>.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Conocer las motivaciones de los voluntarios para participar en acciones de voluntariado
- Conocer los resultados de las acciones de los CRV orientadas a motivar a personas a incorporarse en acciones de voluntariado.
- Conocer las proyecciones de los voluntarios con respecto a tipos de voluntariado emergentes o áreas que requieren voluntarios.
- Conocer el imaginario de los voluntarios respecto al lugar que el voluntariado ocupa en la sociedad.

La metodología de este estudio contempló un enfoque cualitativo y uno cuantitativo.

---

<sup>1</sup> Esta consultoría fue encargada, mediante licitación, por la División de Organizaciones Sociales, D.O.S. al consorcio formado por dos oficinas consultoras, Asesorías para el Desarrollo y Santiago Consultores.

<sup>2</sup> Tema desarrollado en el Cuaderno 3 de la serie de Cuadernos de Voluntariado elaborados por la D.O.S.

<sup>3</sup> Los CRV se instalaron en la regiones de Coquimbo, Valparaíso, Bío Bío y Metropolitana.

Para la fase cualitativa la muestra elegida contempló dos grandes tipos de voluntarios: aquellos que estaban vinculados de algún modo con el CRV de su región, y aquellos que no lo estaban. En otras palabras, estos focus groups, 20 en total, contaron con la participación de voluntarios que habían sido derivados por los CRV a instituciones que necesitan voluntarios y personas que se autodefinen como voluntarios, que forman parte de alguna organización de voluntariado y que no se habían vinculado con el CRV de su región.

El requisito exigido a los voluntarios para participar en el estudio exigido fue el llevar al menos un año trabajando como voluntario. La muestra elegida sólo responde al criterio de la edad. Esto significa que se diferenció entre voluntarios jóvenes y voluntarios adultos, buscando diferentes miradas respecto al voluntariado y a la experiencia de ser voluntario.

En cambio, la fase cuantitativa buscó caracterizar las motivaciones, valoraciones y percepciones que tienen los voluntarios que habían sido derivados por los CRV sobre su quehacer. Ello implica que la muestra elegida sólo incluyó a voluntarios vinculados con éste. En esta fase se aplicó un cuestionario asegurando la pertinencia del encuestado.

El estudio presentado en la parte II, características del campo de relaciones sociales que se movilizan en torno a las prácticas de voluntariado motivadas por los CRV, es el resultado de una experiencia particular de intervención sociológica. Se utilizó este método para investigar al voluntariado movilizado por el Programa de Fomento al Voluntariado en las cuatro regiones en donde se instalaron los Centros, desarrollada en torno a una hipótesis respecto del potencial transformador de la sociedad a través de la práctica de acción voluntaria.

El estudio pretendió establecer cuál es el campo social que un CRV contribuye a instalar en el territorio en el que está emplazado y qué actores sociales se movilizan. Se definió como campo social al conjunto de interacciones, valoraciones, atribuciones de sentido y articulación de acciones sociales de los actores sociales entre sí y con las instituciones ligadas al desarrollo de acción o práctica de voluntariado.

Esta parte del trabajo se organizó en torno a dos fases; *Construcción del mapa cualitativo del campo social y Producción de la Intervención*. La intervención sociológica propiamente tal consistió en la conformación de un grupo de trabajo en cada región (total 4 grupos) compuesto por un promedio de 8 personas que fueron identificadas en el mapa cualitativo del campo social y que representaba a la diversidad de sujetos y experiencias de voluntariado gestadas en torno a la labor de los Centros. Además, para la conformación de los grupos se consideró invitar a voluntarios no ligados a los CRV.

Finalmente, este cuaderno incluye una parte III en donde el lector podrá encontrar las conclusiones generales sobre los principales hallazgos que surgen a partir de los estudios.

Nuevamente esperamos que esta síntesis sea una contribución al debate de ideas en torno a la construcción de una política pública de fomento al voluntariado en Chile.

## CONTENIDO

### **I PARTE: características de los voluntarios ligados a los centros regionales de voluntariado.**

- 1.1. Qué es el voluntariado
- 1.2. El rol del voluntariado en la sociedad
- 1.3. Quiénes son los voluntarios
  - Características sociodemográficas
  - Nivel socioeconómico
  - Características socio-comunitarias
  - Trayectoria
  - El origen de la motivación para ser voluntario
  - Cuáles son las motivaciones
- 1.4. Beneficios de la actividad como voluntario
  - Beneficios afectivos y de desarrollo personal
  - Beneficios para la experiencia en la profesión u oficio
- 1.5. Condiciones y habilidades necesarias para ser voluntario
- 1.6. Prácticas
  - Dificultades que enfrentan los voluntarios.
  - Áreas que requieren voluntariado
- 1.7. Demandas
  - Al Estado
  - A las instituciones que trabajan con voluntarios
  - A la sociedad en general

### **II PARTE: La acción social voluntaria desde dos perspectivas: activadora de un nuevo campo social o portadora de un sentido transformador de sociedad.**

- 2.1 El sujeto voluntario
  - a) Motivaciones para actuar como voluntario
  - b) Valores y significados
  - c) Características de la Acción Voluntaria
  - d) Autonomía
  - e) Intereses y Beneficios que reporta al voluntario la experiencia
- 2.2 El conflicto ¿por qué se hace necesario actuar?
- 2.3 Acción con el Estado pero sin el Estado
- 2.4 Derechos y Ciudadanía
- 2.5 El proyecto: ¿cuál es la sociedad deseada?

### **III PARTE: Conclusiones**

## **I PARTE**

### **CARACTERÍSTICAS DE LOS VOLUNTARIOS LIGADOS A LOS CENTROS REGIONALES DE VOLUNTARIADO<sup>4</sup>.**

Los resultados que a continuación se presentan dicen relación con el voluntariado y el voluntario como actor, esto es, haciendo referencia a los elementos constitutivos de su identidad y las interpretaciones que los mismos voluntarios hacen de su labor y su rol social. Para este análisis se utiliza como fuente los datos entregados por los voluntarios a partir de encuestas aplicadas a ellos y por los focus groups, también desarrollados por ellos.

Uno de los aspectos más importantes a dilucidar durante la ejecución del piloto del Programa de Fomento al Voluntariado, PFV, ha sido la necesidad de contar con una definición exhaustiva, precisa y pertinente de lo que se entiende por voluntariado. Ejercicios teóricos previos, alimentados por revisión bibliográfica, y los estudios realizados por la División de Organizaciones Sociales, nos habían permitido llegar, de manera preliminar, a la siguiente definición:

“El voluntariado es toda acción no remunerada que se lleva a cabo de forma libre, sistemática o regular dentro de alguna institución u organización sin fines de lucro; cuyo destinatario no es el propio voluntario, tratándose principalmente de sectores postergados de la sociedad; que puede ser entendida como un acto de participación ciudadana en función de un compromiso cívico y de co-responsabilidad social respecto a la acción pública del Estado”.

Esta era una definición, en cierto modo a priori, carente del conocimiento que nos ha brindado el desarrollo del Programa, como resultado del cual se ha "descubierto" un tipo de voluntario con un perfil específico, que, si bien no era "negado" por la definición ensayada, no había sido identificado como el público objetivo o el "nicho de mercado" del PFV.

En esta sección precisamos qué es voluntariado, exploramos el rol del voluntariado en la sociedad, y caracterizamos a los voluntarios atendidos por el PFV, observando sus motivaciones y su trayectoria.

#### **1.1 Qué es el voluntariado**

Podemos caracterizar al voluntariado en 8 afirmaciones:

---

<sup>4</sup> Este estudio forma parte de la Evaluación y Acompañamiento del Programa de Fomento al Voluntariado de la DOS, desarrollado por Asesorías para el Desarrollo (2003) y que contempló una fase cualitativa ( 12 focus groups con voluntarios ligados a los CRV y 8 focus con voluntarios no ligados a los CRV) y una fase cuantitativa (encuesta de opinión a 700 voluntarios en las cuatro regiones donde funcionaron los CRV).

1. El voluntariado es ayuda desinteresada , es trabajar sin esperar recompensa.
2. El voluntariado es una manera de "devolver la mano", a la sociedad o a Dios.
3. El voluntariado es una actividad conectada con la emoción, con el corazón
4. El voluntariado es una actividad que implica una decisión libre, y "voluntaria"
5. El voluntariado es algo tan serio como un trabajo
6. El voluntariado implica sentir amor hacia otros
7. El voluntariado responde a la necesidad de contacto con el otro que está en la esencia del ser humano
8. El voluntariado dignifica

## **1.2 El rol del voluntariado en la sociedad**

Las indagaciones realizadas en este estudio nos permiten hacer cuatro afirmaciones sobre el rol del voluntariado en la sociedad:

1. El voluntariado son las manos que le faltan a la sociedad y al Estado
2. El voluntariado le saca un peso de encima al Estado
3. El voluntariado hace lo que nadie quiere hacer. Llena espacios que la sociedad no ha sido capaz de cubrir.
4. Su presencia indica que queda gente desinteresada, que hace una obra de humanidad

## **1.3 Quiénes son los voluntarios**

Esta evaluación ha "descubierto" un tipo de voluntario, por cuanto quienes acudieron a los CVR en su mayoría no correspondía al perfil típico del voluntario. Este se caracteriza por:

1. Ser joven: el 73,1% tiene hasta 24 años.
2. Ser de clase media o media baja.
3. Tener sus estudios medios o superiores aún incompletos.
4. Formar parte de hogares pobres que trabajan en iniciativas culturales de su población.
5. Desempeñarse preferentemente en organizaciones comunitarias no tradicionales.

Son voluntarios "hacia adentro", esto es, hacen un servicio en sus propias comunidades o entornos.

A continuación profundizamos esta caracterización de los voluntarios.

- **Características sociodemográficas**

En cuanto al **sexo** de los entrevistados, podemos afirmar que los CRVs atendieron preferentemente a mujeres, situación en la cual no hay grandes diferencias por región.

La mayor parte de los voluntarios son jóvenes, preponderando un poco más las mujeres que los hombres. Coherentemente con esto encontramos que más de la mitad de los voluntarios están estudiando, seguidos muy de lejos por trabajadores de tiempo completo, desempleados y dueñas de casa. Las únicas diferencias que se aprecian en términos de sexo son las propias de la población en general: los hombres trabajan a tiempo completo más que las mujeres, y éstas se dedican a los quehaceres del hogar en mayor proporción que los hombres.

- **Nivel socioeconómico**

Para tener información sobre el **nivel socioeconómico** de los voluntarios, la encuesta consultó por el ingreso del hogar. Los resultados nos dicen que los voluntarios atendidos por el PFV viven en hogares pobres: el 68% de ellos reciben hasta \$ 300 mil mensuales, siendo los ingresos de los hogares de los voluntarios hombres inferiores a los ingresos de los hogares de las mujeres.

En resumen, los voluntarios que participan de los CRV son principalmente jóvenes estudiantes que provienen de familias de bajos recursos, además de algunos profesionales jóvenes y adultos desocupados, en su mayoría son hijos del jefe de hogar.

- **Características socio-comunitarias**

Por características socio-comunitarias entendemos los elementos que nos permiten situar al voluntario en su entorno y con relación a la participación en organizaciones.

La encuesta indica que la mitad de los entrevistados (50.9%) señala haber participado en un grupo juvenil.

Es significativo el hecho de que un 61.9% de los entrevistados indiquen que pertenecen a 2 ó más organizaciones, situación que además se ve pronunciada en el caso de los hombres. Esta situación nos hablaría de un alto nivel de integración sociocomunitaria, que es concordante con la idea de un voluntario activo y comprometido con su comunidad.

En síntesis, y en concordancia con otros estudios que indican que la juventud se encuentra cada vez más alejada de las formas más institucionales de participación, se puede decir que existe una tensión. Así, si bien por una parte los voluntarios participan bastante en otras organizaciones, distintas de donde desarrollan su voluntariado, no parecen verse seducidos por la idea de utilizar las vías más institucionales de participación, ni de ejercer su ciudadanía votando.

- **Trayectoria**

Esta sección analiza las distintas trayectorias e interpretaciones de los voluntarios, sobre el origen de su decisión de ser voluntarios.

Recordemos que uno de los propósitos principales del PFV era estimular la activación de voluntarios "nuevos". Los datos confirman que así ocurrió al menos en casi el 64% de los casos. Así, según la encuesta, para más de la mitad de los voluntarios esta era su primera experiencia como tales, situación que está inversamente relacionada con su participación en organizaciones. Mientras mayor es el número de organizaciones en que el voluntario ha participado, menor es la probabilidad de que esta sea su primera experiencia como voluntario.

Con relación a la experiencia actual de voluntariado, la encuesta señala que los plazos más largos se dan en la IV región, donde más de la mitad de los entrevistados indican llevar más de 1 año desarrollando la misma actividad. Por su parte, las experiencias más cortas se dan en la región Metropolitana. Esto podría indicarnos que en el primer caso hay más voluntarios "antiguos", al contrario de lo que ocurre en el segundo caso, donde hay más voluntarios "nuevos".

Complementando los datos obtenidos en la encuesta, el análisis de las conversaciones establecidas con los voluntarios en los focus groups nos ha permitido identificar cuatro tipos importantes de continuidades: profesional, temporal, de rol y valórica o de creencias.

- ✓ **Continuidad profesional:** muchos voluntarios reconocen que su vocación voluntaria es una especie de extensión de su labor profesional o de su oficio, que la complementa.  
Esta continuidad se da *hacia adelante* –estudiantes voluntarios que quieren hacer de su profesión un servicio solidario, como es el caso de Servicio País-, o *hacia atrás* –personas mayores que durante su vida desempeñaron un oficio o profesión que entendían como un servicio solidario, que hoy prolongan en su actividad voluntaria.

- ✓ **Continuidad temporal:** Muchos voluntarios observan que si bien, no siempre han trabajado propiamente como voluntarios, a lo largo de su vida los temas sociales o el trabajo comunitario los han atraído y/o ocupado con frecuencia.
  - ✓ **Continuidad de rol:** este caso se da principalmente entre las mujeres dueñas de casa y adultas mayores. Afirman que el voluntariado les ha permitido llenar su tiempo libre. Se observa que esta actividad les permite prolongar su rol de madres, que ha quedado sin destinatario, hacia otras figuras como son "los desposeídos".
  - ✓ **Continuidad valórica y de creencias:** esto se refiere a que las personas no tienen su sistema valórico compartimentado, la vocación voluntaria no es un atributo de las personas desconectado del resto de los ámbitos de su vida. Siempre tiene un anclaje en motivaciones o experiencias que forman parte del acervo mayor que constituye a las personas.
- **El origen de la motivación para ser voluntario**

Entre los voluntarios no hay acuerdo unánime respecto de los factores que dan origen a la decisión de ser voluntarios. Concuerdan en muchos aspectos, pero sobre éste tienen al menos dos interpretaciones, que exponemos en dos grandes afirmaciones:

1. ***La vocación voluntaria es algo con lo que se nace, que está en el interior de las personas.*** Esta opinión excluye la importancia de la socialización y de una eventual influencia de la familia y sus modelos, la que no tendría, entonces, mayor injerencia en la decisión de ser voluntario. Esta afirmación se ve reforzada por el dato de que en la mayoría de las familias de los encuestados –más de un 60%- efectivamente **no** existen otros voluntarios.
2. ***La vocación voluntaria se puede adquirir si las personas tienen una formación que la promueva, o bien si tienen experiencias que gatillen la opción por ser voluntario.***

Puede llegar a través de la familia, que para algunos jugaría un rol clave en el desarrollo de valores como la solidaridad ("mis papás son solidarios", "todo viene de familia", el voluntariado "viene de la crianza").

Puede llegar también por la vivencia sensible de experiencias de contacto con realidades distintas a la propia. ("tuve la suerte de participar en un grupo de jóvenes en una toma (...), desde el primer momento fue impactante para mi ver la miseria, tanta pobreza...")

O por la vivencia de experiencias de vida frente a las cuales las personas optan por ser voluntarias.

A nuestro juicio la disyuntiva entre el origen *intrínseco* o *extrínseco* de la vocación voluntaria es falsa. Por una parte, aunque es muy difícil poder aislar cuáles serían los factores "genéticos" o "intrínsecos" que llevarían a una persona a convertirse en voluntario, hay quienes tienen mayor predisposición o facilidad al contacto directo con la gente. Por otra, los valores transmitidos a través de la socialización de las personas, la vivencia de experiencias fuertes o la propia sensibilidad pueden desembocar en una opción por el voluntariado, que sin duda marca el carácter de las personas.

- **Cuáles son las motivaciones**

Al indagar en las motivaciones que tienen los voluntarios encuestados para iniciar su trabajo como tales, tenemos que la razón principal es "porque quería ayudar a otros", seguida de "sentía ganas de participar". Las razones "porque podía conocer gente y hacer amigos" y "porque mis amigos también iban a participar" se dan con más fuerza en hombres que en mujeres.

El estudio cualitativo permitió ordenar analíticamente estas motivaciones, y las principales son las siguientes<sup>5</sup>:

Compartir, estar con la gente	me gusta compartir mucho con la gente, es como una vocación no importando la edad (Focus group jóvenes, IV región, ligados a CRV)
	me gusta el contacto con la gente y tratar de ayudarla (Focus group jóvenes, V región, ligados a CRV)
	me gusta estar cerca de ellos y ayudar (Focus group profesionales, RM, ligados a CRV)
Sentirse útil y aprovechar el tiempo	trabajar para no sentirnos de vago en las casas o andar en las calles (...) queríamos sentirnos útiles y además antes de entrar a clases, aprovechar el tiempo haciendo algo (Focus group jóvenes, IV región, ligados a CRV)
	la motivación para mí es entregar mi tiempo en algo que pueda servir. Si se mira desde el punto de vista del cristianismo uno decide "dar hasta que duela". Cuando no podemos hacerlo con algo material, podemos aportar con nuestro tiempo, ¡qué mejor que utilizarlo en alguien que necesite! (Focus group profesionales, VIII región, ligados a CRV)
	Yo terminé mi etapa de criar los hijos, educarlos, entonces uno encuentra que tiene mucho tiempo libre y quiere compartirlo con otras

<sup>5</sup> Las frases que son citadas corresponden a testimonios reales de los voluntarios las que han sido modificadas, al igual que las que continúan más adelante, para una mejor comprensión, pero sin alterar su sentido.

	<p>personas, mi esposo también trabaja en esto, él también va a instituciones y los dos ocupamos el tiempo en distintas partes. Es una etapa en la que necesitamos compartir con otras personas y entregarles nuestros conocimientos (Focus group dueñas de casa, V región, ligadas a CRV)</p> <p>se pierde el tiempo y realmente uno mismo se va metiendo en un hoyo... ésa es la verdad de las cosas (...) entonces quedarse ahí metido, en la casa, es algo que no... Si uno se encuentra útil todavía para servir a otras personas, y si ya no hay a quien servirle en la casa entonces por qué no hacerlo para otras personas. (Focus group Adultos, IV región, no ligados a CRV)</p>
Devolver la mano	Yo era voluntaria al asistir a scout pero mis dirigentes eran voluntarios al trabajar conmigo y ahora yo estoy devolviendo la mano y ahora soy dirigente. (Focus group jóvenes, IV región, ligados a CRV).
Gusto de ayudar	Yo quiero ayudar y con eso me siento bien. (Focus group jóvenes, IV región, ligados a CRV)
Gusto "temático" por ciertas áreas (cultura, la música, etc.).	<p>Yo siempre he estado relacionado con el tema de la cultura y me gusta mucho las artes y esas cosas, entonces consideraba(...) que esto de grabar libros para gente que no tiene la posibilidad de leerlos, era súper valioso, porque era como difundir más allá en gente que no tiene la posibilidad de conocer historias que todos podemos leer(...) una vez había escuchado sobre un Centro de Grabación, y yo decía "genial" grabar y que después esa persona pueda escucharlo y ganaba más conocimiento. Sentía que es una ayuda súper buena, silenciosa y a largo plazo. (Focus group jóvenes, V región, ligados a CRV).</p> <p>me ha gustado siempre la pedagogía y llevarla a los niños, enseñarles quizás una educación no formal, pero que te gratifica mucho. Siempre me han gustado los niños, siempre he sido el "tony" que anda disfrazado de payaso, que anda haciendo juegos, que anda haciendo el ridículo, y que quedo afónico, pero es muy grato para uno. Si tienes vocación para eso, la puedes aprovechar y sacar para adelante. Me gusta y me encanta cuando voy sin nada de voz y los niños me dicen chao tío, cuando vamos a hacer Colonia de nuevo, ... dan ganas de quedarse. (Focus group profesionales, RM, ligados a CRV)</p>
Hacer algo distinto, desafiar la creatividad	mi motivación partió, yo creo, por una cosa que a muchas personas o universitarios también les pasa, es la chispa de hacer algo distinto que aparece de repente, pero también está mi propia motivación, no sé si es por la carrera que estudio, porque uno puede estudiar la carrera que sea, pero estaba un poco ligada hacía el lado social, o sea de entregar y vincularme con otros (Focus group profesionales, VIII región, ligados a CRV)
Ver otra realidad	en realidad todo comenzó como un juego que yo entré al voluntariado como entretenimiento (...) y después fuimos un verano, luego un invierno a hacer construcción y ahí de repente... yo creo que fue iniciativa propia, nadie me dijo 'oye, te gustaría...', no, se me ocurrió, me llamó la atención, me sentí preocupada de lo que pasaba en el país, no había visto esa parte ni la he vivido, ver la forma de pensar de esa gente, de esos campamentos que existen, la otra cara de la moneda como se dice,

	<p>y ver que en realidad uno puede aportar. (Focus group profesionales, VIII región, ligados a CRV)</p> <p>yo quise entrar porque tenía la necesidad de ayudar a las personas, de empaparme de cosas que nunca había vivido, sin necesidad de recibir ningún fin de lucro, sin recompensa. (Focus group dueñas de casa, IV región, ligadas a CRV)</p>
<p>Crear conciencia, cambiar el mundo y luchar por la justicia</p>	<p>en este país no hay conciencia social, entonces (...) yo creo que uno con su actitud quiere cambiar, sueña con que va a cambiar la situación existente, pero cada vez creo que soy más realista y pienso que es más difícil, pero es la única cosa que uno puede voluntariamente creer; soñar y cambiar la realidad...(Focus group profesionales, VIII región, ligados a CRV)</p> <p>mi motivación es seguir para luchar por la justicia y luchar por el objetivo que se plantea sobre todo en el programa en el que estoy ahora (Focus group profesionales, VIII región, ligados a CRV)</p>
<p>Anhelos de trascendencia</p>	<p>yo siempre de chica he tenido la idea de que no voy a pasar por este mundo así no más. Quiero hacer algo, necesito hacer algo, necesito ser reconocida. (Focus group profesionales, VIII región, ligados a CRV)</p>
<p>Socializar, tener un rol social claro</p>	<p>Mis amigos me invitaron a participar por las niñas que iban. Estaba en segundo o tercero medio. Éramos siete, fui el único que se quedó en la capilla, que se confirmó, que fui monitor, coordinador y me gustó ese trabajo, quizás el hecho de saber que tenía un grupo de gente a mi cargo y que decía 'vamos a pintar la capilla' e íbamos a pintar la capilla... (Focus group profesionales, RM, ligados a CRV)</p>
<p>Encontrar lo que falta para realizarse</p>	<p>me faltaba algo en mí... era servir y ahí me sentí realizada. (Focus group dueñas de casa, IV región, ligadas a CRV).</p>
<p>Amor al prójimo</p>	<p>podemos ser de lo más pobre que pueda haber, teniendo amor yo me entrego total, mi vida, mi alma, mi cuerpo si es necesario (Focus group dueñas de casa, V región, ligadas a CRV)</p>
<p>Ser sensible a lo que pasa en el entorno</p>	<p>dije "con el tiempo que me queda, voy a ver qué pasa para que la realidad de la población sea otra, porque hay muchos niños que se pierden y a lo mejor con una palabra amable, cariño, una sonrisa..." (Focus group dueñas de casa, V región, ligadas a CRV)</p>

Una de las características más importantes del trabajo voluntario, es que se trata de **trabajo concreto** respecto del cual, se esperan **resultados concretos**, es decir se traduce en **beneficios** de corto o mediano plazo para los beneficiarios, que **son apreciables** sin mayor dificultad, lo que **refuerza la motivación** para quien lo realiza.

#### 1.4 Beneficios de la actividad como voluntario

Cuando consultamos a los encuestados sobre los aspectos más positivos de su trabajo como voluntarios vemos que, para hombres y mujeres, lo más valorado es el contacto directo con las personas, esto es; "el trabajo directo con personas", "la relación con la gente que ayudo" y, por otra parte, "la posibilidad de acceder a un área de trabajo que me gusta".

En términos analíticos, entre los beneficios de la actividad voluntaria, se puede reconocer dos grandes categorías: beneficios afectivos y de desarrollo personal, y beneficios para la experiencia en la profesión u oficio.

- **Beneficios afectivos y de desarrollo personal**

Este es el tipo de beneficios más importante para quienes desarrollan prácticas voluntarias, y se relaciona, por una parte, con el beneficiario de la acción, y por otra, con la satisfacción y el crecimiento personal que se obtiene como resultado de la experiencia. Voluntarios y beneficiarios constituyen uno de los beneficios más grandes de esta experiencia.

**Componente afectivo** (contacto o comunicación emotiva que se establece entre los voluntarios y quienes son atendidos por ellos y que da origen a los sentimientos de cariño y de confianza que "circulan" entre ellos) es un elemento especialmente importante para quienes afirman que la experiencia les ayuda a superar la soledad y a dimensionar los problemas. En este sentido, el confrontar la propia realidad con otras, también contribuye a una mejor comprensión del lugar que se ocupa en el mundo.

**Contribución al crecimiento y desarrollo personal.** Los voluntarios reportan que esta actividad les sirve para aprender, que les hace sentirse valorados, que permite realizarse y, explícitamente, que contribuye al crecimiento personal.

Las siguientes citas dan cuenta de ello.

<b>Aprender de los demás</b>	"tengo que aprender de los abuelos", cualquiera diría "no, que es fome ir con los abuelos" y no es así porque uno aprende harto, porque a uno le enseñan de todo, de la vida, eso es lo que más he aprendido, aparte es que a uno lo hacen sentir importante. (Focus group jóvenes, IV región, ligados a CRV)
<b>Sentirse útil y valorado</b>	Te hacen sentir que vales harto, demuestran cosas que a lo mejor no te demuestran cualquier persona, por ejemplo en la casa, a lo mejor claro, sabemos que uno es importante para la familia, pero no te lo hacen sentir, en cambio, por ejemplo en mi caso, las niñas con las que trabajo me lo hacen sentir y creo que eso es lo más gratificante, es lo más genial que te pueden hacer... (Focus group jóvenes, IV región, ligados a CRV)
<b>Gratificación</b>	ver que este niño pudo sacar su promedio en matemáticas, su prueba y yo

<b>personal</b>	le enseñé, y sin recibir nada a cambio... con que me diga 'tío, me fue bien en la prueba', yo estoy pagado. (Focus group profesionales, RM, ligados a CRV)
<b>Realización</b>	yo estudié Técnico en Administración de Empresas, pero eso a mí no me satisface. No me satisface estar detrás de un escritorio quemándome las pestañas frente a un computador, llenando fichitas o atendiendo un teléfono, eso a mí no me llena, pero sí mi experiencia de 11 años de voluntariado que me ha hecho tener un trabajo que es lo que a mí me gusta, el trabajo directo con niños, ¿me entiendes o no? O sea eso del profesional que se hace a través de la experiencia yo lo vivo, yo lo vivo. (Focus group profesionales, VIII región, ligados a CRV)
<b>Crecimiento personal</b>	entonces me siento con la responsabilidad de ser la más capaz para ellos, (...) hay que tratar de ser lo mejor en esto, de aprenderme más canciones para enseñarles a los niños, de trabajar en las actividades. Están exigiendo todos los fines de semana, todo el mes están exigiendo ser mejor, entonces eso es lo que yo valoro: la dedicación y el esfuerzo también de uno, que trata de darle a los niños. (Focus group jóvenes, IV región, ligados a CRV)  y tuve suerte (cuando entré a la Cruz Roja) porque olvídate, yo nunca en la vida hubiera conversado así (...) y lo otro es que (...) te hace estudiar, porque yo salí de cuarto medio y ahí me quedé (...) entonces esto me ha hecho superarme. (Focus group Adultos, VIII región, no ligados a CRV)

- **Beneficios para la experiencia en la profesión u oficio**

Otra gran área de beneficios de la experiencia voluntaria, corresponde a aquella que se relaciona con el conocimiento práctico ligado a la profesión u oficio, lo que puede ayudar a comprender al voluntariado no solamente como una experiencia beneficiosa en el ámbito individual, sino también para el mundo del trabajo y en general, del aporte social que hacen las personas.

Así, un voluntario no es solamente una buena persona. Es también un trabajador con más competencias, con mejores relaciones laborales, más capacitado para enfrentar situaciones difíciles.

Los voluntarios así lo entienden, especialmente los estudiantes universitarios, quienes consideran que el voluntariado permite complementar y mejorar sus capacidades profesionales.

Es en este sentido que los voluntarios señalan que con su experiencia "se aprende":

## **1.5 Condiciones y habilidades necesarias para ser voluntario**

Cuando se pregunta a los voluntarios por los requerimientos para ser un buen voluntario, aparece una larga lista de virtudes con las que se identifica al **"voluntario perfecto"**:

- tiene vocación
- está motivado
- está comprometido
- es responsable
- es humilde
- es alegre
- cree en lo que hace
- es solidario
- entrega amor
- trabaja con ganas
- está disponible, entrega su tiempo
- se preocupa de las personas, estableciendo relaciones horizontales con ellas
- da sin mirar a quién y sin esperar, "hasta que duela"
- es un aporte
- tiene los objetivos claros
- tiene conciencia

En base a lo arrojado por la encuesta, podemos ver que:

Los encuestados consideran que las habilidades más necesarias para ser voluntario son "conocer el sentido de ser voluntario", "tener sensibilidad social" y "tener habilidades para relacionarse con las personas", estas dos últimas más valoradas por las mujeres.

Los hombres destacan como necesarios los conocimientos técnicos sobre el tema a trabajar.

los voluntarios más educados consideran más necesarias las habilidades técnicas.

## **1.6 Prácticas**

El estudio cualitativo nos permitió recoger alrededor de 20 tipos de prácticas voluntarias distintas, que van desde el apoyo a organizaciones sociales - elaboración de proyectos, apoyo en procesos internos, ayuda en recaudación de fondos- hasta la estimulación y acompañamiento de lactantes residentes en hogares.

El cuadro siguiente describe estas prácticas:

1. Acogida víctimas VIF <sup>6</sup>	Acogida a niños y mujeres víctimas de maltrato, orientación y alojamiento.
2. Acompañamiento a niños huérfanas	Visitas a hogares de niños con fines recreativos y de entrega de afecto
3. Actividades tercera edad	Personas de la tercera edad organizan actividades y talleres que muestran a los demás. Ej.: grupo de folclore que hace presentaciones en hogares de niños.
4. Apoyo a organizaciones	Seguimiento y acompañamiento a organizaciones, ayuda para formular proyectos.
5. Enfermos mentales	Acompañamiento, actividades recreativas y de desarrollo personal para discapacitados mentales adultos.
6. Enseñanza niños	Reforzamiento escolar para niños
7. Enseñanza jóvenes	Reforzamiento escolar para jóvenes
8. Entorno	Mejoramiento, aseo y ornato de sedes vecinales, calles y plazas en poblaciones
9. Estimulación de lactantes	Apoyo y reforzamiento psicomotriz a lactantes.
10. Grabación libros para ciegos	Grabación de textos en cassettes para bibliotecas de ciegos.
11. Jóvenes y droga	Prevención de droga mediante talleres y actividades recreativas en agrupaciones de jóvenes, y derivación en caso de haber jóvenes drogodependientes.
12. Medioambiente	Talleres medioambientales, de conservación y reciclaje.
13. Niños de la calle	Acogida y acompañamiento a niños de la calle, entrega de desayuno.
14. Niños discapacitados	Apoyo en estimulación de niños discapacitados, creación de hábitos, educación laboral.
15. Niños trabajadores	Evitar el trabajo infantil desarrollando actividades recreativas para niños trabajadores, con apoyo escolar y familiar.
16. Pobladores	Apoyo a pobladores de tomas mediante construcción de mediaguas, ayuda en elaboración de proyectos, talleres de capacitación y salud.
17. Recreación niños	Actividades lúdicas y de esparcimiento para niños, especialmente en situación de pobreza o riesgo.
18. Recreación jóvenes	Actividades lúdicas y de esparcimiento para jóvenes, especialmente en situación de pobreza o riesgo.
19. Servicios profesionales	Servicios específicos, por ejemplo: controlador de radio comunitaria, creación y mantenimiento de página web para organizaciones.
20. SIDA	Acompañamiento en el proceso de la enfermedad, difusión , prevención y lucha contra la discriminación.

Con relación a la dedicación horaria semanal a las prácticas voluntarias, el análisis de la encuesta nos permite distinguir tres grupos de voluntarios de casi igual tamaño: aquellos que dedican solamente entre 1 y 2 horas, de 3 a 5 horas, y 6 ó más horas. Esto nos indica que sólo 1/3 de los voluntarios se remite al acuerdo suscrito con el CRV, que exige 2 horas semanales de dedicación, y que la mayor parte de ellos le dedica mucho más que eso.

## **Dificultades que enfrentan los voluntarios.**

Las **dificultades** que los voluntarios encuentran en su práctica son de dos tipos:

Las **emocionales** : dificultades para entablar relaciones horizontales –como es deseable según ellos mismos–, lo que es expresado por los voluntarios como una dificultad para identificarse con las personas, y a la sensación de impotencia o agobio emocional que implica conocer de cerca problemas y situaciones cuya solución escapa a las manos del voluntario.

Las **prácticas** dicen relación con la falta de tiempo y de herramientas para trabajar –específicas y de manejo de relaciones interpersonales–, la falta de recursos, la incomprensión por parte de la familia, y, como más adelante se mencionará, la falta de capacidad de algunas instituciones para acoger efectivamente a sus voluntarios.

Específicamente en el caso de los voluntarios ligados a CRV que son estudiantes, el principal obstáculo para su labor son la falta de tiempo por los períodos de exámenes o de vacaciones. Este también constituye un reclamo de las instituciones usuarias.

En otro nivel, **la cultura asistencialista** de los beneficiarios (“se han acostumbrado a pedir”).

Otro posible problema es el riesgo de que las instituciones instrumentalicen a sus voluntarios, es decir que la institución "se aproveche" de sus voluntarios, abusando de la gratuidad de su trabajo. Cuando esto ocurre, los voluntarios se sienten utilizados.

## **Áreas que requieren voluntariado**

Respecto de las áreas, la encuesta señala que son principalmente la protección de la infancia, la educación y la salud. Las mujeres se inclinan más por favorecer el cuidado de la infancia y los hombres, por la educación.

El análisis de los focus groups agrega dos áreas: sexualidad responsable, familia y derechos ciudadanos.

Según nivel educacional:

Los voluntarios con menor educación consideran que es más importante la protección de la ancianidad que la educación. Por otra parte, los voluntarios más educados se inclinan en forma decreciente por el área educativa.

Lo contrario ocurre en el área salud: son los voluntarios menos educados quienes consideran que es más necesario el apoyo en esta área.

Hombres y mujeres se inclinarían por dos programas, ambos dirigidos a la infancia: niños de la calle y apoyo pedagógico a niños de escasos recursos. Nuevamente, en términos de sexo vemos que las mujeres se inclinan más por el cuidado de niños, y los hombres, por el apoyo en educación.

## 1.7 Demandas

La encuesta indica que los actores que estarían más llamados a fomentar el voluntariado, son el Estado, en primer lugar; casi en igual medida los establecimientos educacionales y las empresas; y en tercer lugar las organizaciones de beneficencia, por ende se identificaron las demandas que los voluntarios hacen a estas tres entidades para realizar su labor:

- **Al Estado**

Los voluntarios reconocen el esfuerzo del gobierno por traspasar poder a la sociedad civil, valorando la existencia de los CRVs y del Programa de Fomento al Voluntariado. Se valora la aparición del CRV como un espacio de encuentro para los voluntarios, que les permite visibilizarse entre ellos y también hacia el resto de la sociedad.

El reconocimiento de que el Estado está haciéndose cargo de los voluntarios, se entiende como una forma de traspaso de poder a la sociedad civil, en la profundización de la democracia.

### **Los voluntarios le piden al Estado:**

Que defina una política clara de apoyo al voluntariado, que incluya acciones como capacitación, difusión, registro, y que cumpla con una condición básica: que no burocratice, esto es, que no "complique" más la vida de los voluntarios, lo que podría restar fuerza a su labor.

Los voluntarios proponen tres maneras para que el Estado apoye: capacitar, reconocer y prestar apoyo logístico.

- **Capacitación:** La capacitación se justifica en tanto la labor voluntaria plantea permanentemente desafíos que exigen a los voluntarios disponer de

herramientas que les permitan desempeñar su labor. La capacitación que se ofrezca deber ser pertinente para la especificidad temática del quehacer voluntario, para el ciclo vital del voluntario, y también de carácter general, esto es, entrega de herramientas en dinámica grupal, manejo de conflictos, entre otros.

- **Reconocimiento:** El reconocimiento, como ya se mencionó, apunta a visibilizar la labor de los voluntarios y darles el lugar que ellos consideran les corresponde en la sociedad. Se propone reconocer de dos maneras: difundiendo la labor voluntaria, y facilitando la vida de los voluntarios, a través, por ejemplo, de seguros que respalden, o una tarjeta que los identifique y les abra algunas puertas.
- **Prestación de apoyo logístico:** esta demanda apunta a la necesidad de aunar, registrar y en ciertos casos fiscalizar la actividad voluntaria. También en la línea del apoyo logístico, la encuesta señala que las acciones que debería emprender el gobierno para promover el voluntariado son fundamentalmente tres: acciones de coordinación (la creación de una red coordinada de organizaciones que trabajen con voluntarios), entrega de recursos (la asignación de recursos monetarios para cubrir gastos asociados al trabajo voluntario), y entrega de información (la creación de una oficina con información para el desarrollo del trabajo voluntario).

Las demandas de los voluntarios al gobierno varían en cada región. En la IV región, lo que a juicio de los voluntarios es la principal acción que el Estado debiera emprender, es la entrega de recursos monetarios y luego la creación de una red que articule en trabajo de voluntarios y organizaciones. En las demás regiones se le pide al gobierno que se preocupe de la creación de una red.

**Tabla:** Acciones que el gobierno debiera realizar para promover el voluntariado en el país según región

	<b>Cuarta Región</b>	<b>Quinta Región</b>	<b>Octava Región</b>	<b>Región Metropolitana</b>	<b>Total</b>
Información sobre instituciones que requieran voluntarios	19,3	22,0	14,5	13,0	16.7
Capacitación en áreas de trabajo específicas	12,7	7,3	8,5	11,0	10.2
Recursos monetarios para cubrir gastos asociados a su trabajo	28,0	20,0	24,0	26,5	24.8
Creación de una red coordinada de organizaciones que trabajen con voluntarios	20,7	26,0	30,5	29,0	26.8
Creación de una oficina con información sobre cómo obtener	19,3	22,7	22,0	20,0	20.8

financiamiento					
Otra petición		2,0	,5	,5	0.8
Total	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

- **A las instituciones que trabajan con voluntarios**

Algunos voluntarios consideran que, en términos de diagnóstico, en algunas instituciones –especialmente aquellas donde el trabajo voluntario no es central<sup>7</sup>, no existe una "cultura de voluntariado", es decir, que las instituciones no cuentan con instrumentos que les permitan gestionar y aprovechar de manera eficiente la labor de los voluntarios, y que más aún, en algunos casos no se les valora. En estas instituciones se corre el riesgo de desaprovechar la oportunidad que significa contar con voluntarios, de modo de que a veces se convierten en un "estorbo" para el trabajo del staff permanente y remunerado de la institución.

También se demanda a las instituciones que trabajan con voluntarios, que reconozcan la labor de éstos, que los visibilicen y los integren al quehacer de la institución. Esta demanda puede chocar con los límites que algunas instituciones ponen a los voluntarios, definiendo los ámbitos de la institución en los cuales los voluntarios no pueden intervenir.

- **A la sociedad en general**

La demanda es una apelación a la sociedad por reconocimiento, más respeto y mejor trato. Se expresa y va dirigida a las instituciones a las que, como voluntarios, a veces deben recurrir en busca de apoyo.

También se pide crear conciencia para eliminar la contradicción trabajo o estudio v/s voluntariado. Se propone incluir el trabajo voluntario dentro de la educación formal de modo de ir posicionando los valores y la práctica dentro de la rutina de las personas.

---

<sup>7</sup> Significa que el motor de la institución es un staff pagado de personas.

## **II PARTE**

### **LA ACCIÓN SOCIAL VOLUNTARIA DESDE DOS PERSPECTIVAS: ACTIVADORA DE UN NUEVO CAMPO SOCIAL O PORTADORA DE UN SENTIDO TRANSFORMADOR DE SOCIEDAD.**

Los estudios y análisis realizados en el marco de esta consultoría detectan que la mayoría de los voluntarios que participaron en el programa habían realizado o realizaban en ese momento prácticas de acción voluntaria: cuidaban a enfermos o niños, realizaban actividades culturales, educativas o medio ambientales, etc. Sin embargo, el programa colaboró en dos aspectos que antes no estaban instalados: nombró a esas prácticas "voluntariado" y contribuyó a que se institucionalizara su funcionamiento estableciendo horarios y acuerdos de trabajo. En otras palabras, en las cuatro regiones había práctica social solidaria, colaborativa, no remunerada, inspirada en valores de altruismo, civismo y servicio público pero, estas prácticas no interactuaban entre sí, no generaban un sentimiento de "nosotros" entre sus gestores, ni intercambio de experiencias o conocimiento. Mucho menos lograban generar espacios de articulación, demanda y propuesta de cara a la sociedad regional o nacional respecto del aporte del voluntario a la sociedad.

La experiencia desarrollada por los CRV cambió esta suerte de anonimato, otorgó visibilidad, pertenencia e incluso sentido histórico más allá de la experiencia concreta, a las prácticas de voluntariado. Como se verá a lo largo de la presentación del análisis, el voluntariado, estimulado por el PFV y la labor de los Centros, se revela como un nuevo campo social y cultural portador de valores y capaz de otorgar sentido a prácticas sociales que antes estaban dispersas y que hoy pueden verse a sí mismas como acciones ciudadanizantes y colaboradoras de la acción del Estado.

Sin embargo, así como el voluntariado aparece como espacio constructor de sentido a diversas prácticas solidarias, también denota incapacidad de alcanzar esta visibilidad y legitimidad social por sí mismo y debilidad en su dimensión de futuro y de proyecto de sociedad. En otras palabras, el voluntariado tal cual se lo observa al finalizar el año 2003 no constituye una promesa de transformación de la sociedad hacia un orden social más solidario y más justo, a pesar de que todas sus acciones apunten en ese sentido.

Muchas de las afirmaciones que se harán aquí corroboran resultados que se han ido encontrando a través de los diversos estudios y líneas de trabajo que se han desarrollado en el marco de esta evaluación. La diferencia de este estudio es el ámbito interpretativo en el que pretende situarse, en la perspectiva más exigente posible, la de una conducta colectiva con potencial transformadora de la sociedad.

## 2.1 El sujeto voluntario

El sujeto voluntario movilizado por el PFV en las cuatro regiones estudiadas es en su mayoría mujer, joven y estudiante o profesional joven. Proviene de sectores medios y medios bajos y ha tenido experiencia de participación social previa. Es un voluntario sencillo, que establece relaciones horizontales de cariño y vínculo afectivo con las personas con las que se desempeña y que aspira a ser lo más eficaz posible en la tarea que realiza.

El voluntario se reconoce a sí mismo como una persona con una particular sensibilidad, capaz de conmoverse, de sentirse interpelado y capaz de tomar decisiones y actuar en consecuencia.

Los voluntarios son personas inquietas, dispuestas a dejarse conmover o interrogar por la realidad, se hacen preguntas y están abiertos a mirar a su alrededor. Tienen sensibilidad por los temas sociales y se ven íntima y personalmente motivados y comprometidos para intervenir modificando el orden de cosas que observan en la micro escala de su campo de acción más inmediato.

Una actitud común, propia de los voluntarios es que están "dispuestos a meterse en problemas", en el sentido de que asumir compromisos y tener una mirada abierta a lo que ocurre en la sociedad, tiene costos: ver y empatizar con personas que no tienen un buen pasar y buscar soluciones a problemas dolorosos demanda tiempo, desgaste personal e involucramiento afectivo.

Si alguien pudiera pensar que la disposición a "*buscarse problemas*" es vivida como una carga por parte de los voluntarios estaría en un error. Su experiencia como voluntarios es fuente de orgullo y felicidad pues otorgan gran valor a su disposición a enfrentar grandes desafíos.

Los voluntarios son agentes sociales por excelencia, están metidos en mil cosas, son organizados y responsables y deben administrar una nutrida agenda personal. Sin embargo, no es la participación o el compromiso social lo que los caracteriza, sino una combinación de factores que principalmente tiene relación con:

- a) un factor íntimo y personal que los hace ser militantes anónimos de causas sociales,
- b) los sentimientos de solidaridad, altruismo y vocación de servicio que comparten,
- c) las relaciones de afecto y cariño que instalan y
- d) la búsqueda de resultado y en ese sentido tecnificación y eficiencia de sus prácticas.

Si bien existen muy diversas formas de practicar el voluntariado, los voluntarios se reconocen entre sí y desarrollan un *nosotros* cargado de simpatía y afinidad cuando encuentran en el otro similar sensibilidad, preocupación por los otros, disposición a realizar trabajo gratuito eficiente y con resultados concretos para personas que lo necesitan. No importa si unos de ellos son más alternativos, juveniles y culturales y otros más formales, institucionales y asistenciales, en la medida que reconocen atributos comunes específicos entre ellos, dan paso a un diálogo cargado de señales de identidad compartida.

### **a. Motivaciones para actuar como voluntario**

Los voluntarios dicen que "se nace con ganas profundas de actuar", que el ser voluntario "es parte de uno", y encuentran distintas explicaciones a su motivación: características personales, elementos espirituales (la conciencia, Dios, la religión), y/o elementos de socialización asociados a las historias familiares de compromiso y contexto social.

Es un llamado personal, no proviene de la oportunidad de participar ni de las necesidades que existen, sino que es un elemento sustantivo de su personalidad aunque no un dato natural o inmanente, sino cultivado en marcos familiares con historias de participación, "casa abierta", o solidaridad.

Esta motivación se contacta y retroalimenta con la oportunidad de participar<sup>8</sup> y el desarrollo de la experiencia. Permite constatar que "lo que hago sirve para algo" y surgen ganas de "dejar algo en el lugar donde participo". Sin embargo, muchas veces el propio voluntario construye su oportunidad: "pasaba todos los días por ahí y veía a los niños en la calle, hasta que un día me quedé".

Curiosa, pero no contradictoriamente, los voluntarios son individualistas. El motor de su acción es un asunto personal que realizarán de cualquier forma buscando la oportunidad. Si bien su motivación nace de una especial sensibilidad asociada a su incapacidad de ser indiferentes o indolentes frente a lo que observan, en la práctica actúan desde un motor interno, no colectivo o institucional.

El vínculo más fuerte de los voluntarios es con las organizaciones a las que son derivados, más que con los centros o con otros voluntarios. Su papel es bastante anónimo, sus actividades muy individuales y no les gusta figurar.

"Van a una organización determinada, hacen su trabajo y se van a su casa".

Ahora, las prácticas que realizan no son aisladas sino grupales. Los voluntarios tienen, como parte de su comprensión del mundo, una disposición a lo colectivo, a

---

<sup>8</sup> Esta fuente de motivación se transforma en un factor importante de reconocer cuando se trata de implementar acciones que promuevan la acción voluntaria.

la colaboración, la que se manifiesta no solo en el ámbito de la relación que establecen con los beneficiarios de sus prácticas, sino también en el ámbito de los pares con quienes la realizan y con las organizaciones en las desarrollan sus prácticas.

La práctica de voluntariado se realiza en grupo ya que parte del motor de la acción es sentirse parte de otro, de un colectivo más amplio pero en una escala manejable, con caras y nombres. Los voluntarios tienen la idea de construir lo colectivo, la idea de sumar, de estar con otros, de crear vínculos sin que ello escape a mega iniciativas que terminan siendo verdaderas empresas. Este es el juicio de algunos sobre algunas instituciones de voluntariado.

Los voluntarios tienen ética personal asociada a los valores del compromiso y bienestar social. Se complacen cuando encuentran a otros como ellos que ingresan fácilmente a su "*nosotros*" a compartir experiencias, valores, afectos. Sin embargo, no hacen esfuerzos de concientización ni andan pregonando discurso alguno acerca de sus prácticas. Sin apostar a las dicotomías, es posible señalar que no son personas de la palabra, son personas de la acción. No son personas de las ideas o los grandes proyectos, son personas de los sentimientos y los vínculos.

Una característica que bien podría ser el valor especial que entrega la práctica a la sociedad, más que el trabajo concreto no pagado sin duda aportador, es la construcción de una nueva sociabilidad. El voluntariado genera convivencia y vínculos, diálogo, respeto, tolerancia, interés en el otro, aceptación, curiosidad y empatía con lo distinto, valores que en la sociedad chilena no son provistos por ninguna escuela ni agencia pública.

## **b. Valores y significados**

A partir de lo señalado hasta aquí no es difícil detectar cuáles son los valores que están presentes en las prácticas de voluntariado. Sus valores tienen que ver cuestiones sustantivas respecto a visiones de mundo, ideología o concepción de sociedad y con cuestiones de orden práctico relacionadas con las formas concretas de actuar.

En el plano de la visión de mundo y los valores trascendentes que guían a los voluntarios destacan cuatro valores ligados entre sí: solidaridad, humanismo, filantropía<sup>9</sup> y compromiso. Combinan la cooperación, la empatía por el otro, la capacidad de verse concernidos por su realidad y comprenderla con una vocación de servicio altruista, de ayudar, de dar, de aportar, en un marco de respeto y valoración de la persona. Su sentido de la solidaridad no se reduce a la idea de prestar ayuda, sino que se produce en un plano horizontal relacionado con compartir, colaborar, poder sentir lo que aflige al otro. A la vez, estos valores se

---

<sup>9</sup> Filantropía; amor por el género humano. RAE

expresan en compromisos concretos, responsabilidades claras y expectativas de excelencia en el desarrollo de la tarea que se ha asumido.

“Es una experiencia muy enriquecedora, al menos para mí, en lo colectivo y que tiene que ver en definitiva, con los procesos de humanización de uno, como va descubriendo lo atávico<sup>10</sup>, las raíces, para dónde quiere ir, cuál es el mundo que quiere construir, y por ello en esta relación con los otros y con las otras, en el plantearse también como un tema colectivo, y por lo tanto los objetivos que trascienden la vida personal”.

### **c. Características de la Acción Voluntaria**

Si en algún momento pudo temerse que el voluntariado fuera un concepto y una práctica sin especificidad en la que cupieran variadas conductas de ayuda social gratuita, al examinar qué hacen los voluntarios, cómo lo hacen y qué cosas valoran de sus acciones, estas inquietudes se disipan. La práctica de voluntariado tiene características distintivas que pueden resumirse en cuatro conceptos o ideas centrales: son diversas, concretas, horizontales y eficientes, lo que se expresa en que los voluntarios se mueven en horizontes de tiempo y trabajo concretos y limitados, se proponen metas razonables y organizan cuidadosamente su tiempo.

***Las prácticas son diversas.*** Se observan acciones voluntarias para muy diferentes cosas. Algunas suponen incorporarse a las acciones definidas y establecidas por una institución (Hogar de Cristo, Cruz Roja, etc.) o también pueden nacer de la creatividad de un grupo en el barrio. Pueden ofrecer variados servicios en el plano social o ser éstos muy específicos, por ejemplo, acompañar o cuidar enfermos. Pueden ser de tipo asistencial o de carácter expresivo y promocional, entre las que encuentran acciones orientadas al esparcimiento, como es el trabajo en talleres y grupos culturales y artísticos para distinto tipo de público, niños, jóvenes, adultos mayores, mujeres. Pueden ser acciones vinculadas a la formación y el aprendizaje tales como reforzamiento escolar, talleres, preuniversitarios comunitarios o acciones orientadas al empoderamiento comunitario como radios populares, agrupaciones gremiales, organizaciones ciudadanas.

***Las prácticas son concretas.*** Las acciones que realizan los voluntarios no apuestan a resultados de largo plazo, el cambio cultural o inversión social de cara al futuro. Se realizan acciones modestas y concretas, cuyos resultados se aprecian y valoran al momento. En parte, este resultado instantáneo forma parte de una especial gratificación que experimenta el voluntario y que se expresa en la frase: “nada es comparable a la sonrisa de los niños”. Los voluntarios saben y valoran que su práctica tiene un alcance limitado, “es un trabajo de hormiguita”. No

---

<sup>10</sup> De atavismo; 1) Tendencia a imitar o a mantener formas de vida, costumbres, etc., arcaicas. 2) Reparición en los seres vivos de caracteres propios de sus ascendientes más o menos remotos. RAE

pretenden ni aspiran a realizar una acción transformadora global, sino constante y permanente.

“Pero en medio de todas estas confrontaciones que tu tienes, incluso hasta con tus decisiones personales, dices bueno, pero me siento bien, o sea de repente voy a un hogar de menores y estoy con los niños y paso una tarde y veo que aquí si se puede hacer algo, podemos ayudar, se puede definir algo, podemos contribuir”

***Las prácticas son horizontales.*** Los voluntarios activados en torno a la gestión de los CRVs se caracterizan por su interés de establecer una relación horizontal, empática, comprometida y cariñosa con las personas con las que trabaja. Buscan establecer una relación cercana con el otro, contactarse con él, aprender de su realidad.

Profundizando en el rasgo anterior, se observa que la práctica de los voluntarios es esencialmente respetuosa, tolerante y no discriminatoria. Lo que le interesa es aportar para que quienes viven determinados problemas puedan superarlos. Su foco es la persona no importando su condición, pensamiento o posición. Esta misma lógica los lleva a respetar y valorar las acciones voluntarias que realizan otras personas con estilos, motivos o trayectorias diferentes, sin entrar en debates sobre cuáles prácticas de voluntariado son más valiosas que otras. Esto no quiere decir, como veremos en el próximo punto que no aparezcan en su imaginario enemigos o agentes frente a los cuales sienten instintiva desconfianza.

***Las prácticas son eficientes.*** Un distintivo propio de la acción voluntaria que distingue nitidamente esta forma de participación social de la participación comunitaria, es que tiene un propósito instrumental, acotado y una exigencia de eficiencia y logro. Los voluntarios se ven a sí mismos realizando un trabajo de calidad, en términos materiales y en términos emocionales y afectivos y sus estándares de calidad son altos, lo que los lleva a demandar apoyo en entrenamiento específico y capacitación.

Si bien los voluntarios actúan con propósitos claros y se proponen objetivos, el centro de su acción se sustenta en las relaciones personales más que en el objetivo mismo. Lo central es la persona que está detrás de la acción.

#### **d. Autonomía**

Un aspecto relevante de las prácticas de voluntariado es su independencia y autonomía. No aceptan subordinación o institucionalización en directrices definidas por otros. Experimentan un desagrado personal con aquellas actividades o trabajos en los que “hay un alguien” que les dice lo que deben hacer, sobre todo cuando se refiere a trabajo en temas de su interés. Buscan espacios en los que puedan

actuar con independencia. Son reacios a lugares que coartan la creatividad y la autonomía, entre los que mencionan el trabajo en el que existe un jefe que está diciendo lo que hay y no hay que hacer. En su práctica voluntaria, requieren y encuentran espacios para crear.

“Es bien difícil ir a crear algo. Las políticas de la institución “x” se fijan cada tres años, y los voluntarios qué papel juegan ahí, nada, porque ya viene armado lo que se va a trabajar. A eso voy yo, que la mística del voluntario es también participar, y poder aportar.”

La necesidad de autonomía se asocia también con un anhelo mal resuelto respecto del reconocimiento público. Se aspira a ser reconocidos pero no aceptan el marketing social. Los voluntarios no desean reconocimiento social llamativo, que los lleve a destacar como protagonistas de la historia. No quieren cobertura, entrevistas, visibilidad, pero sí aspiran a que la sociedad reconozca y valore el papel social que realizan.

#### **e. Intereses y Beneficios que reporta al voluntario la experiencia**

En el marco teórico presentado en la primera parte de este informe se discutía acerca de las motivaciones de los voluntarios señalando que estas combinan necesidades o intereses de autorrealización e intereses instrumentales. Exactamente esta es la realidad que encontramos en los voluntarios de los Centros. Sienten un impulso íntimo y personal que los insta a hacer algo frente a situaciones que observan y que, a su juicio, requieren que alguien haga algo.

Los voluntarios aprecian la oportunidad de vivir experiencias trascendentes, establecer relaciones valiosas, formar parte de un grupo que se identifica por sus valores humanitarios. Sienten que la práctica de realizar acciones voluntarias constituye, mas que una carga, una oportunidad y un privilegio.

Llevada esta reflexión al contexto social y cultural del mundo contemporáneo, en el que las coordenadas de la vida pasan por la productividad y la eficiencia, la oportunidad de participar de experiencias movidas por códigos de humanidad se revela como una oportunidad valiosa y preciada, especialmente por el mundo joven que no satisface sus anhelos de conocer, experimentar, servir al mundo, en la vida cotidiana de estudiante o consumidor.

En la perspectiva instrumental, sin desmerecer nada de lo dicho, valoran la experiencia como un espacio de aprendizaje y adquisición de destrezas, o como un laboratorio donde experimentar y poner en práctica lo aprendido, lo que es particularmente atractivo para estudiantes y profesionales jóvenes.

## 2.2 El conflicto ¿por qué se hace necesario actuar?

¿Por qué, a juicio de los voluntarios, es necesario realizar acciones gratuitas de ayuda social? Los voluntarios no actúan porque la sociedad los necesita, si bien exponen la larga lista de necesidades sociales no resueltas. Actúan porque la solidaridad y el altruismo forma parte de su ética personal. Sin embargo, su reacción tiene un sentido político y de cambio social pues constituye una contra manifestación a valores culturales y sociales predominantes.

Afirman que sus acciones vienen a ocupar un lugar en la vida social que nadie ocupa, ni el Estado protector ni el mercado, ni las propias familias, muchas veces arrinconadas en sus propias limitaciones. Sienten que muchas veces ellos son la sensibilidad, la mirada y las manos que no tiene el Estado. Actúan porque existe individualismo, desigualdad, desconfianza, indiferencia por el otro.

Otro tema ante el que reaccionan los voluntarios con sus prácticas, es la mala calidad de vida de las personas, principalmente asociada al tema de la pobreza material y al abandono, a la marginalidad social y la exclusión.

También los motiva la indiferencia social que tiene que ver con sentir que al otro no le importa que existan problemas sociales. Ante tal ceguera social, los voluntarios sienten impotencia y en contraposición están dispuestos a hacerse cargo de estas situaciones.

Los voluntarios apuestan y reaccionan frente a la descomposición de los lazos sociales (atomización y destrucción del tejido social), en el sentido de que la desconfianza, el no creer en el otro, rompe el vínculo entre las personas. Evalúan que en el Chile actual este es un rasgo muy característico. Frente a esta descomposición de lazos los voluntarios reaccionan e intentan recomponerlos en el espacio en que deciden trabajar.

“Hoy no tengo la carga que tienen mis papás, donde los lazos estaban rotos por factores externos, yo creo que hoy día ya se pueden recomponer esos lazos y eso estoy intentando hacer en el fondo”

Muchos voluntarios reclaman contra el orden de cosas, la pobreza, las penurias, la calidad de vida, la mala convivencia, los problemas medioambientales, etc., sin embargo, no sostienen posiciones de cambio estructural, no analizan políticamente las causas de las situaciones que critican, y si lo hacen, es para culpar a los poderosos, gobierno, políticos, empresarios, pero sin perspectiva de transformación social. Entre sus motivaciones no se cuenta el cambio social, aunque sostienen que en sus prácticas de cada día están construyendo ese cambio.

La acción voluntaria no se explica por motivaciones políticas, religiosa, exposición pública, juicio de los demás o anhelos de poder. No hay una intención de cambio ni tampoco de un debate social. Varios de los interlocutores que participaron en las sesiones de intervención sociológica, incitaron a que los voluntarios hicieran un discernimiento acerca de para qué trabajan, para quién trabajan, pero ellos no tuvieron respuestas.

Es un grupo profundamente poco combativo y beligerante. No enfrentan conflictos, no se trazan en discusiones. No increpan a quienes tienen ideas radicalmente distintas a las propias. Se elude el flanco conflictivo, se dialoga sobre campos comunes y, en definitiva, se ignora sin apasionamientos al antagonista. Este puede ir desde una autoridad pública a un militante de partido político extremo, pero tienen un claro denominador común: el enemigo es el que detenta poder, pues es quien está detrás de un orden social que genera las necesidades que los hacen actuar. Rechazan a los personajes, el idioma, los gestos y los procedimientos del poder y se marginan de cualquier situación en la cual se interactúe desde esa lógica. Por ello no expresan su filosofía de vida como un proyecto de futuro sino como una práctica; de otra forma, deberían saltar de lleno a la disputa de las ideas y los proyectos de sociedad.

El tema del poder fue recurrente y profundamente debatido en el grupo de intervención sociológica. La tensión que advierten los voluntarios, es que el espíritu de su actuar es el anonimato, la invisibilidad, el trabajo eficiente, sin aspiración de poder. Sin embargo, constatan que la única forma de realizar aportes más transformadores y de cambio, es a partir de la incorporación en su acción de elementos más políticos, no en el sentido partidista, sino que en el sentido de actuar con poder que les permita influir. No obstante, no solo no inician acciones en este plano sino que no razonan en la lógica del poder.

Asociado a la lejanía respecto del mundo del poder, el voluntario reacciona también frente a la política y la ideología por el peligro de la manipulación, ya que cuando hay intereses de este tipo mediando el trabajo social, consideran que no es un acción honesta ni de calidad, sino instrumentalizadora.

“Nosotros no estamos abanderizados con nada, a nosotros nos interesa el tema de la pobreza, el tema de los pobres, más allá de lo que pueda pensar a, b, c; cuando se mete el Estado se cruza mucho el tema político, ideológico”

El voluntariado es temeroso de asumir una visión política debido a dos elementos, uno es que al hacerlo se puede comprometer a la organización de la que se es parte, y otra es que la política no contribuiría a la unión del voluntariado, sino más bien lo dividiría. Se ve a la política como algo no representativo y sucio. Se entiende política sólo como política partidista, pero no como reflexión ni como

visión de sociedad. Esta comprensión limitada de la política reduce todo a los políticos y los partidos, sin tomar en cuenta otros aspectos como la política social, la política como reflexión, la política como acción cotidiana. Rechazan el concepto de política y prefieren no utilizarlo.

### **2.3 Acción con el Estado pero sin el Estado**

El Estado no es para la mayoría de los voluntarios un interlocutor o un actor con el cual poder establecer alianzas. Hay una fuerte desconfianza con el tipo de gestión que éste realiza y se cree que la vinculación puede afectar negativamente el trabajo cooperativo y desinteresado de los voluntarios. Sin embargo, reconocen que el Estado es un agente que puede ayudarlos a fortalecer sus prácticas (principalmente con recursos) y que a nivel social es el responsable de dar solución a gran parte de los problemas que motivan sus acciones.

Advierten que la relación con el Estado les implica entrar en un juego de "poder", que les permitiría ser escuchados e instalar sus planteamientos, pero esto les genera desafíos que están fuera de las preocupaciones fundamentales de la práctica voluntaria.

Los voluntarios reconocen que las acciones que realizan pueden considerarse como parte de las funciones que el Estado debiera cumplir. Sostienen que una manera de ver su trabajo es como un colaborador o agente que apoya a un Estado que no logra cumplir con toda su tarea .

Pero otra manera de ver su trabajo, es considerar que al existir mayor voluntariado el Estado delega el cumplimiento de sus funciones. A algunos voluntarios esta delegación les genera conflicto, sobre todo cuando analizan cuáles deben ser las responsabilidades públicas.

Sin embargo, cuando descienden al nivel micro y evalúan a partir de los resultados de sus propias prácticas y de las personas beneficiarias con las que interactúan, observan que la calidad de las acciones voluntarias es considerablemente mayor que las que puede realizar el Estado. Entonces valoran que estas funciones la realice la sociedad civil.

Los voluntarios no son ingenuos frente a la posibilidad de ser instrumentalizados por el Estado. Creen que en muchas ocasiones el Estado utiliza y promueve el trabajo voluntario usándolo como recurso humano gratuito o de bajo costo, que le ayuda a cumplir con sus funciones.

"A mí me parece que el gran peligro del trabajo voluntario y parte de los conflictos que yo he tenido con el trabajo voluntario es el enredo que de

repente se produce con la institucionalidad, en el sentido de que a veces se confunde el trabajo voluntario con la mano de obra barata"

## **2.4 Derechos y Ciudadanía**

En un diálogo, que elude los términos de la política como se ha señalado, aparecen incluso conceptos como los de ciudadanía o derechos ciudadanos que entran al debate en forma forzosa. Solo están presentes como utopía de sociedad igualitaria, solidaria y sin pobreza o bien como temas de dignidad de las personas y valores humanos esenciales, pero no como responsabilidades públicas, llevadas a lo más alto como propuesta de trabajo o anhelo de futuro, ni menos reivindicables como campo de conflicto político social.

Sin embargo, la acción voluntaria es por definición un tipo de conducta que se homologa a dos factores que son soporte sustantivo de la ciudadanía: la responsabilidad social y la participación en asuntos de interés público. Cuesta entonces afirmar que estamos frente a una acción social que elude los temas de ciudadanía. Más bien corresponde afirmar que se aleja de las disputas y del campo del poder, pero que hace ciudadanía sobre la base de las prácticas en una forma distinta de lo reconocido como participación ciudadana en su sentido más reivindicativo. En otras palabras, a partir del autoanálisis realizado en los grupos se aprecia que ser voluntario es una experiencia de ser ciudadano por excelencia.

## **2.5 El proyecto: ¿cuál es la sociedad deseada?**

Del trabajo de intervención sociológica no es posible desprender o reconocer proyectos globales a los que aspiren las prácticas de voluntariado. No hay una apuesta concreta, un proyecto, una idea de sociedad hacia donde apuntar. La apelación es muy global, se actúa en busca de un mundo mejor, sin injusticias, sin penurias, sin sufrimiento, pero estos buenos propósitos no derivan en acciones distintas de las prácticas cotidianas de servicios concretos.

Junto a la visión difusa del mundo mejor, se observan pequeños sueños asociados a ámbitos temáticos específicos (niños, cultura, mujeres, etc.) que se centran en tener resultados concretos, visibles, que se manifiesten en personas concretas. Es decir, que las personas con quienes trabajan en su acción voluntaria tengan por ejemplo, mejor calidad de vida o que puedan tener horizontes más amplios de desarrollo.

Una manifestación clara de la ausencia de proyecto global, es el reconocimiento de que los voluntarios no tienen actualmente capacidad de interlocución con el sector público y hacer propuestas. A partir de cada acción voluntaria se reconoce que se ha acumulado experiencia y conocimiento, pero no forma parte de proyecto

alguno la idea de transformarlos en recomendaciones a nivel societal. La acción voluntaria se centra en "hacer bien lo que hace", que sea eficaz y que tenga sentido. Los voluntarios no consiguen articular acciones más allá del inmediatez cotidiano en el que transitan. No hay tendencia a algún tipo de organización mayor, ni vocación de trascendencia en el sentido político de hacer sociedad<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Las organizaciones de más antigua data del voluntariado se han constituido recientemente en una Red llamada Voluntarios de Chile. Esta es una iniciativa que tuvo una experiencia anterior al unirse para coordinar las actividades relacionadas con el año 2001, Internacional del Voluntariado. No obstante existe esta instancia, ello no descalifica en ningún argumento lo que la investigación detectó como lógica de acción de los voluntarios.

### III PARTE

## CONCLUSIONES

### *Los voluntarios no constituyen un movimiento social*

La hipótesis interpretativa respecto de potencial transformador y la propuesta de modelos alternativos de regulación social que portarían los voluntarios, tal como suponíamos desde el inicio de la investigación, se reveló inadecuada. El voluntariado no tiene la impronta de un movimiento social. El interés del estudio realizado es registrar por qué los voluntarios a la vez se acercan y se alejan de la hipótesis del movimiento social que los haría actores de propuestas de cambio.

Examinemos primero por qué es legítimo interrogar las acciones voluntarias desde una perspectiva de transformación social y cultural y aventurar la idea de que estas prácticas sean capaces de contraponer valores y conductas que cuestionen el orden imperante.

Los voluntarios actúan por motivos y con conductas que en sí mismas presentan un cuestionamiento militante y comprometido al orden de cosas vigente:

1. Frente a una sociedad competitiva e individualista ellos contraponen solidaridad, compasión, servicio y altruismo. La suya es una conducta en el nivel micro social, de pequeños grupos, pero no es ingenua. Tienen conciencia de que reman contra la corriente y que están subvertiendo<sup>12</sup> el orden establecido con sus prácticas cotidianas.

2. Sus acciones entregan respuestas prácticas y concretas en materias que aluden a un vértice neurálgico de las sociedades modernas. Estas se refieren, por un lado a la incapacidad de Estado y mercado de responder a las necesidades sociales en un contexto de creciente exclusión social y limitaciones en el paradigma de bienestar y protección social. Por otro, la dinámica de competencia global y la sociedad de la incertidumbre y el riesgo debilita los vínculos y las relaciones sociales, la capacidad de ver al otro, de relacionarse con él, de establecer lazos.

Veamos a continuación por qué no estamos frente a un movimiento social de conductas colectivas voluntarias.

---

<sup>12</sup> Subvertir; Trastornar, revolver, destruir, especialmente en lo moral. RAE

El voluntariado tiene una marcada identidad que trasciende clases sociales, educación, sexo, experiencia, edad. Se basa en una forma de mirar, sentir y actuar sobre temas sociales y de interés público. A la vez, tienen un proyecto de sociedad alternativo: igualitario, solidario, compasivo, tolerante, afectuoso. Como dicen los voluntarios, su proyecto de cambio social se juega en cada acción concreta que realizan, no es el proyecto del mañana sino del presente. No tienen, sin embargo, ni en sus discursos ni en sus prácticas, la dimensión de oposición que enciende la hoguera de las protestas y los movimientos sociales. Tienen enormes dificultades de ver al oponente, de estructurar su acción en la perspectiva de una lucha o reivindicación por determinados derechos, de organizarse en forma amplia para llevar adelante alguna iniciativa distinta de sus prácticas cotidianas.

El idioma de la ciudadanía, de los derechos de las personas, la reivindicación social y especialmente, la confrontación política, no son elementos sustantivos de la acción voluntaria, sino solo en la medida en que se traduce en anhelos concretos relacionados con las experiencias en curso. No tienen, por lo tanto, una visión de sociedad mejor por la cual aunar criterios y voluntades para interpelar a la sociedad.

***El voluntariado no ha establecido explícitamente una relación de colaboración con el Estado, aunque en la práctica complementa la acción pública***

¿Los voluntarios son, como los teóricos han advertido, cómplices involuntarios de la reducción de responsabilidades del Estado? En cierta forma, sí. No rompen los esquemas prevalecientes ni debaten sobre las causas que originan las situaciones sociales que los motivan a actuar. Sin embargo, no son manipulables por el Estado, viven en actitud de alerta y sospecha frente al poder y no se dejan instrumentalizar. Para ello tienen a su favor un arma poderosa que no tienen otros agentes de la sociedad civil: no dependen del financiamiento del Estado. Su trabajo es, por definición, gratuito.

Existe otra perspectiva que, lejos de pensar el trabajo voluntario como una "fórmula de pacificación social" en contextos de fuerte exclusión, lo constituye en un nexo o vaso comunicante que obliga a ver una realidad que suele negarse. La invisibilización en el espacio cotidiano de la injusticia social, hace que el voluntariado social cobre un rol relevante en traerla al escenario. Supone un encuentro y una desestabilización de las seguridades personales, un cuestionamiento que abre nuevas dimensiones al compromiso ciudadano. Pero en la medida que la consistente opción del voluntariado sea el anonimato y no se ponga en juego en el plano cultural, el voluntariado sólo puede ser un colchón de "amortiguación social".

Desde el otro extremo, ¿son colaboradores de las iniciativas estatales de interés público desde una perspectiva complementaria? Al participar en la inmensa mayoría de los casos en temas sociales relacionados con pobreza y abandono, ciertamente contribuyen y complementan la labor del Estado, pero no hacen lo que el Estado requiere o solicita, sino lo que ellos estiman que es necesario hacer. Por ejemplo, cuidar niños enfermos. Nadie les pide que hagan esa labor, nadie ha evaluado si el grupo de señoras que cuida a niños con cáncer está entregando la respuesta más eficiente dados los problemas sociales existentes y las capacidades de las voluntarias. Ellas construyen su nicho de acción y ello forma parte de su identidad de voluntarias. Sería difícil plantearles, por razones de racionalidad instrumental, que en un momento dado se dediquen a cuidar enfermos de sida o a alfabetizar adultos. La identidad del voluntario está asociada a lo que sabe y le gusta hacer.

A través de la acción de los CRV se abrió un nuevo canal de trabajo: apoyar la colocación de voluntarios en organizaciones que los requieren, lo que representa una oportunidad donde se negocia más directamente demanda y oferta de voluntariado. Es necesario cuidar que esta metodología no le quite frescura y fuerza al voluntariado, la que descansa, a nuestro juicio, en los atributos de sensibilidad, solidaridad y vocación de servicio en el marco de una gran autonomía y libertad para realizar sus acciones.

### ***Eludir la política limita el potencial transformador del voluntariado***

Los voluntarios no son agentes molestos que increpen y tensionen el orden de cosas. No son, bajo ningún punto de vista, una amenaza como conducta social de protesta. Tampoco son una promesa, como contingente de mano de obra gratuita dispuesta a colaborar con el Estado. Son autónomos, independientes, poco llamativos, perseverantes y no intentan concientizar a otros respecto de sus ideas. Su carta de presentación es su práctica, no sus discursos o sus proyectos. Ello constituye un aporte invaluable en una sociedad que carece de la solidaridad gratuita que no se entrega como moneda de cambio o como proyecto ideológico. Sin embargo, es también su limitación y su punto de tope, pues no trascienden a sus propias prácticas alentando a partir de sus valores y experiencias modelos alternativos de sociedad.

Descartando la hipótesis del voluntariado como acción colectiva con potencial transformador, no podemos desechar la idea de que, en el marco de las acciones que realizaron los cuatro Centros Regionales de Voluntariado, el voluntariado configura un nuevo campo social y cultural articulado en torno a valores y prácticas sociales que antes estaban dispersas y que hoy pueden verse a sí mismas como acciones marcadas por una misma impronta. Los voluntarios han encontrado un espacio más amplio de autoreconocimiento que el que está ligado a

su entorno inmediato, y se ha generado encuentro con otros sujetos que forman parte de la misma comunidad. Este campo social tiene un sello de responsabilidad social y pública, con una renovada perspectiva ciudadanizante instalada en la experiencia más que en la reivindicación, la que se revela como posible agente de colaboración de las políticas sociales, siempre y cuando el Estado respete su autonomía y les permita actuar con su sello, estilo y creatividad.