

MANUAL DE FORMACIÓN DE VOLUNTARIOS

1. MARCO HISTÓRICO, SOCIAL Y ECONÓMICO DEL VOLUNTARIADO.

Inicialmente, cabe señalar algunos rasgos que han contribuido a modelar la cultura del voluntariado. Sin pretender hacer un balance excesivamente pormenorizado, encontramos en nuestro pasado más reciente algunos acontecimientos históricos que marcan de modo característico la evolución del voluntariado en España.

En un pasado ya remoto, se sitúa el peso ejercido por la religión y la Iglesia católica en España, tanto en el siglo XIX, como en los inicios del siglo XX, hasta la Guerra Civil. La acción solidaria se caracteriza por un marcando talante *benéfico y asistencialista*. Esta acción se circunscribe a la atención de los "pobres de solemnidad" y los "más menesterosos".

El desarrollo del voluntariado en España posee algunas características diferenciales con respecto a los países más cercanos a nuestro entorno. Mientras que en otros países europeos, después de la Segunda Guerra Mundial, se desarrolla el Estado de Bienestar, durante el período dictatorial en España la participación de las asociaciones y del voluntariado, se ve más restringida.

Un hecho significativo para el asociacionismo se sitúa en la promulgación de la Ley de asociaciones de 1964, en pleno *desarrollismo* económico. El Estado asume funciones de asistencia social y crea servicios de este tipo en la Administración Central y Periférica. Las organizaciones de carácter social vinculadas al régimen político se van debilitando, pasando muchas de ellas a la Administración del Estado. Las organizaciones vinculadas a la Iglesia se adaptan a estos cambios. Además, surgen nuevas organizaciones de carácter privado y sin ánimo de lucro, en defensa de intereses sociales, específicos y de grupo.

Hasta los años setenta el voluntariado, tal y como indica Tavazza, ha sido de orden "reparador" pasando, desde los años setenta, a desempeñar la función de "amortiguador social". Durante esta década, ha adoptado diferentes formas: beneficencia, caridad, filantropía, asistencia, siendo al mismo tiempo generoso y abnegado, sin apenas preparación e impulsado desde diversas motivaciones religiosas y laicas. En muchas ocasiones, ha incidido más en las consecuencias de los problemas que sobre las causas¹.

Por entonces se vivió una eclosión en el mundo asociativo. Aparecen asociaciones de afectados y plataformas con cierto *carácter reivindicativo*, aunque discretas en su mayoría. Surgen interlocutores sociales y asociaciones ciudadanas que son reconocidos como válidos por el régimen, al tiempo que obtienen logros en el plano social. Son tiempos en los que se comienza a percibir la actividad participativa de la ciudadanía en la resolución de los intereses que le son propios.

La Constitución Española de 1978 marca un antes y un después en todos los ámbitos y también en el plano social. Se configura un nuevo marco político desarrollado a través del sistema democrático de economía de mercado que van configurando el denominado Estado de Bienestar.

¹ TAVAZZA, L.: "*Innovación y reglamentación en la política social. La solidaridad dentro de un sistema complejo*" en VV.AA.: **El Voluntariado**, Fundació Bancaixa. Pp.26-27, Valencia. 1995.

Este marco político se sustenta en determinados principios básicos como la intervención del Estado en la economía a través de un sistema fiscal redistributivo, la provisión de unos servicios de protección social universales con independencia del nivel de renta (educación, sanidad, pensiones, etc.) y la responsabilidad estatal en el mantenimiento de un nivel mínimo de renta como un derecho social. Los distintos agentes implicados en el desarrollo de estos principios tienen diversas funciones en la configuración del Estado de Bienestar:

- a) La administración pública se ocupa de la *función universalizadora* de garantías de recursos suficientes para un mínimo de calidad de vida para todos los miembros de la sociedad.
- b) Pero algunas necesidades y carencias encuentran su respuesta a través de la función *individualizadora* que se conduce a través del juego de la oferta y la demanda, a través del mercado.
- c) Los grupos primarios y las organizaciones no gubernamentales desarrollan una *función socializadora*. Y ello porque, a través de esta función, se canaliza la solidaridad social, las redes informales, la cultura participativa y el enriquecimiento del entramado social.

Durante los años ochenta se ha ido desarrollando el proceso de configuración, y posterior reajuste, del llamado Estado de Bienestar. No cabe duda que la sociedad civil ha participado en los cambios que se han producido, influyendo en los ámbitos económico, político, cultural y social, bien de modo organizado o a través de sus representantes.

En esta etapa la participación ciudadana se expande, al tiempo que se acrisola la acción social de organizaciones y asociaciones de todo tipo. Muchos líderes de la acción voluntaria pasan a la militancia política y sindical a raíz de la apertura democrática. Aparecen nuevos movimientos sociales, reivindicativos, hacia la conquista de logros de carácter legal y de una mayor calidad de vida.

Pero, sin duda, un hecho significativo para el voluntariado en esta época es la promulgación de las Leyes Autonómicas de Servicios Sociales, en desarrollo del artículo 148.20 de la Constitución que otorga la competencia de Servicios Sociales a las CC.AA. Desde 1982 a 1992 surgen estas leyes autonómicas que contemplan en su articulado el reconocimiento del Voluntariado, como acción complementaria y fundamental en la intervención de los servicios sociales.

Las Leyes de Servicios Sociales incluyen, como veremos en el tema siguiente, aspectos similares en referencia al voluntariado:

- *Incluyen una definición de voluntariado,*
- *La mayoría destaca los principios básicos del voluntariado (solidaridad, gratuidad, asociacionismo, participación, etc.),*
- *Generalmente, señalan los campos de actuación (bien dentro del área social, aquellas que solo legislan este aspecto, bien en general),*
- *Señalan las características de las entidades que pueden disponer de voluntarios y establecen algunos requisitos (funcionamiento interno, organización, etc.),*
- *Establecen un registro de asociaciones y, en algunos casos, de voluntarios,*
- *Delimitan las competencias de la Administración con relación al voluntariado,*
- *Algunas establecen una carta de derechos y deberes de los voluntarios,*

- *Suelen incluir medidas de fomento y apoyo a la labor de voluntariado.*

De la mano del reconocimiento jurídico, durante la década de los años ochenta surgen en nuestro contexto Plataformas Nacionales, Provinciales, etc. de Voluntariado y la representación de las mismas en Organismos Internacionales. Estas estructuras comienzan a colaborar activamente en el desarrollo de la Política Social y ocupan el papel protagonista que les corresponde en el marco de la participación social.

En los últimos años asistimos a la reestructuración del Estado de Bienestar Social. Este reajuste ha cedido espacios de mayor participación a la *sociedad civil* en el ámbito de la atención social. Simultáneamente la Administración ha generalizado el reconocimiento oficial del Voluntariado Social organizado. Se promulga una Ley Estatal de Voluntariado Social (Ley 6/96 de 15 de enero de Voluntariado). En algunas CC.AA se promulgan leyes y decretos específicos de voluntariado (ej.- Decreto 12/95 de Voluntariado en Castilla y León). La Administración Local, espacio más próximo a las necesidades de los colectivos vulnerables, articula medidas de cooperación con entidades y grupos de voluntariado.

2. PAPEL DE LA SOCIEDAD CIVIL EN EL ESTADO DEL BIENESTAR.

Las utilidades que las organizaciones de voluntariado que provienen de la sociedad civil pueden aportar al Estado de Bienestar son múltiples. El papel cada vez más relevante del tercer sector, complementario al que ejerce el Estado y el mercado, se expresa a través de una serie de motivos, de los que exponemos algunos a continuación:

- Por ser freno frente a la intolerancia, ejercicio de libertad, equilibrio e integración, difusión de la solidaridad, aumento de la calidad de vida,
- Por ser agentes de intervención social que cooperan con el Estado (como Tercer Sector cuya heterogeneidad mitiga las diferencias sociales, conoce las necesidades, actúan preventivamente, y se adaptan mejor a los cambios, siendo más rápidas, baratas y eficaces);
- Por intervenir igualando diferencias ideológicas; por la interacción con los gobiernos (ej.- en materia de Servicios Sociales);
- Por estar creciendo su importancia en la sociedad (aumenta el asociacionismo y el voluntariado social);
- Por su carácter reivindicativo, así como de ayuda y desarrollo de países en vías de Desarrollo².

No cabe duda que el movimiento asociativo cuenta con una serie de funciones específicas en relación con el Estado y el Mercado que hacen que su papel sea fundamental en nuestra sociedad y que difícilmente pueda ser asumido por otros sectores. Si no existiera movimiento asociativo tendríamos una sociedad desarticulada y con espacios que intentarían ser ocupados por los otros sectores. En líneas generales, todos los autores coinciden en la importancia del movimiento asociativo, de la iniciativa social, aunque varía el grado de importancia que conceden y en las características específicas que le asignan. Así, por ejemplo, para Harris³ es:

- Una fuente capaz de generar un flujo de recursos para satisfacer necesidades.
- Una expresión de compañerismo, que une a la comunidad.

² FUNES, M^a. J.: "Las organizaciones voluntarias en la sociedad civil", Rev. Sistema, nº 117. 1993.

³HARRIS, DAVIS: *La justificación del Estado de Bienestar*. Instituto de Estudios Fiscales, Madrid. 1990

- Permite la identificación de un campo adecuado para la política social.

Las funciones también pueden ser clasificadas por el objeto de intervención. Así tendríamos aquellas que se dirigen hacia el individuo o colectivo que sufre el problema y aquellas que de un modo u otro van dirigidas (o pueden ir dirigidas) a la sociedad.

Tabla

CON RELACION AL USUARIO	CON RELACION A LA SOCIEDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Acogida. • Orientación. • Apoyo. • Gestión de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención. • Mentalización social. • Control. • Formación. • Promoción del Voluntariado. • Reivindicación.

3. PARTICIPACIÓN, CULTURA DE LA SOLIDARIDAD Y VOLUNTARIADO.

En la Unión Europea se calcula que entre un 1/3 y 1/2 de la población - aproximadamente cien millones de personas- pertenecen al menos a una organización no gubernamental⁴. Esto supone un potencial enorme de ciudadanos dispuestos a apoyar y colaborar en los más diferentes proyectos y tareas.

Sin embargo, en nuestro país, el incremento de ciudadanos que participa en asociaciones ha sido importante durante esta década. Por otro lado, no se han producido aumentos importantes en aquellos países que ya disponían de niveles altos de participación. Por lo cual es probable que en la actualidad nos situemos en torno a la media europea.

3.1. El Voluntariado como expresión de la ciudadanía y de la participación

Como señala el Plan Estatal del Voluntariado, el voluntariado permite a los individuos un contacto directo con la realidad que pretenden transformar. Actúa, por lo tanto, en los mundos vitales, en el ámbito de las relaciones intersubjetivas que proceden y acompañan a la reproducción de la vida humana.

El voluntariado surge con la sociedad y evoluciona con ella; es un claro ejercicio de ciudadanía y de participación que adquiere su máximo significado desde los conceptos de solidaridad y justicia en cuanto expresión de dos de los valores más elevados de la condición humana. La ciudadanía implica la identificación del individuo como sujeto de derechos, entre los que destaca de modo principal el derecho a asumir libremente sus compromisos, manifestado en la voluntad de cooperar.

La participación supone la implicación personal tanto en la detección y denuncia de los problemas como en la aportación de soluciones. Ahora bien, esta participación dentro de voluntariado, no es una acción esporádica, sino que aparece como una forma de participación organizada de los ciudadanos que asumen libremente el compromiso de

⁴ COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS: "El fomento del papel de las asociaciones y fundaciones en Europa". Comunicación de la Comisión, Bruselas, 06.06.1997. COM(97) 241 final.

cooperar en la solución de los problemas humanos, movidos por sentimientos de solidaridad y justicia.

El voluntariado social se inscribe dentro de las iniciativas y actuaciones de la sociedad civil, como expresión de su compromiso con los asuntos sociales. Su filosofía responde a toda una línea de actuaciones basadas en la solidaridad, la ayuda, la cooperación y la participación activa de los individuos.

El Estado de Bienestar se ha dotado de muchos servicios y recursos económicos, pero existen otros aspectos más humanos, más de trato directo de las personas, procesos de acompañamiento, de invertir en relaciones humanas,... que la administración no puede o no viene atendiendo, por eso pueden ser analizadas desde la teoría de la acción colectiva o desde los planteamientos normativos de la teoría de la democracia.

El Consejo de Europa, en su Recomendación (85)9 del Comité de Ministros, de 1985, recuerda a los Estados miembros que reconozcan el papel, las características y el valor del trabajo voluntario realizado de manera desinteresada por personas que por su propia voluntad participan en el bienestar social, asegurando que en la formulación de la política social, los papeles específicos de la colaboración espontánea, del trabajo voluntario organizado y de los servicios dependientes de los poderes públicos estén bien precisados y definidas las relaciones, promoviendo la cooperación entre los profesionales y los voluntarios, como elementos complementarios.

El voluntariado responde más que a la política basada en un Estado de bienestar a las actuaciones que se centran en lo que hoy se llama la sociedad del bienestar. Podemos afirmar que el voluntariado es el termómetro que mide el grado de humanismo, de valores ciudadanos de una sociedad. Por ello, el renacer de estos movimientos y el reconocimiento de un valor tan importante nos da una imagen de la calidad humana de los recursos humanos de una sociedad.

El movimiento solidario se convierte en instrumento de unión en la sociedad a través de esos valores que devuelven el rostro humano a una sociedad carente de afectos, a una sociedad en la que se incrementan los grupos de riesgo, los grupos y colectivos en proceso de exclusión; es decir, de una sociedad que en definitiva margina todo aquello que no ha sido capaz o que se ha visto abocado al riesgo por el hecho de estar enfermo, por estar en paro, por vivir en una determinada zona, por pertenecer a una etnia, por estar discapacitado, etc.

Los voluntarios son, en este sentido, el corazón y la conciencia crítica de la sociedad, ya que con su solo hacer son testimonio y denuncia de olvidos, injusticias, exclusiones y son los que apuestan por hacer ver a todos que todos somos útiles y necesarios, que todos debemos ser sujetos de los mismos derechos, que la exclusión es un riesgo al que todos estamos sometidos, porque en el fondo todos somos y todos pasamos por diferentes situaciones de abandono, de dificultad, de exclusión.

3.2. Contribuciones del voluntariado a las políticas sociales

Como señalaba Luciano Tavazza, Director del Instituto Italiano del Voluntariado, en el II Encuentro Internacional sobre Servicios Sociales, dedicado al Voluntariado y celebrado en Valencia en 1994, "El voluntariado moderno expresará su contribución de solidaridad auténtica hacia los ciudadanos en dificultad, si colabora lealmente, junto al

tercer sistema y a las instituciones, en la lucha a la exclusión social”, desarrollando fundamentalmente cinco roles importantes:

1. *rol de anticipación respecto a la intervención estatal*, identificando los procesos de disgregación social y poniendo a disposición del Estado experiencias maduras para que puedan tener su reflejo en la legislación social,
2. *rol de integración de los servicios públicos*, siendo su presencia totalmente necesaria para construir redes sobre el territorio, combinando los recursos e iniciativas públicos con los privados,
3. *rol de humanización de la intervención pública*, para que devuelva el rostro humano a la gente, frente al anonimato de sus intervenciones. Fomentando un estilo de actuación que tiene en cuenta las relaciones humanas, cálidas y afectivas,
4. *rol de estímulo a la administración pública* y a las instituciones para una aplicación más ágil de las leyes que tutelan y protegen los derechos humanos y de los ciudadanos, y finalmente un
5. *rol de denuncia de la injusticia*, de la exclusión, de las fuentes de marginación, de opresión, en el “momento en que -agotado todo tipo de acercamiento de un diálogo correcto, de apertura, de atención, de hospitalidad-, el estado de negación de los derechos permanezca y la voz de los no tutelados no sea posible expresarse por las vías ordinarias”.

El voluntariado es un recurso más del sistema de protección social que adquiere su significación plena cumpliendo funciones que han de ser complementarias al sistema público, por lo que parece necesario establecer los cauces de relación y coordinación mutua, ya que entre sus funciones están las de apoyar y complementar la acción de los poderes públicos.

4. CONCEPTOS Y OBJETIVOS DEL VOLUNTARIADO.

4.1. Concepto de Voluntariado.

El *voluntariado* es definido por Luciano Tavazza como la acción de “un ciudadano que, una vez cumplidos sus deberes de estado (estudios, familia, profesión) y civiles (vida administrativa, política o sindical) se pone a disposición desinteresada de la comunidad, promoviendo la solidaridad. Para ello ofrece energías, capacidades, su tiempo y, eventualmente, los medios de que dispone, como respuesta creativa a las necesidades emergentes del territorio y, prioritariamente a aquéllas que corresponden a los marginados. Todo ello, preferiblemente, mediante la acción de un grupo que suministre la formación permanente y la continuidad del servicio en colaboración con las instituciones públicas y las fuerzas sociales”.

El voluntariado es un modo de ser, una opción libremente elegida, desde el compromiso con un grupo organizado cuya finalidad es ayudar a los demás. El movimiento voluntario tiene mucho de sensibilidad personal, de denuncia social, de conciencia

solidaria, de trabajo de vanguardia y de anonimato, y es un buen observatorio para la participación ciudadana.

Las características definitorias del voluntariado son: *ser un grupo artificial de personas que comparten y definen intereses comunes, tener un carácter específico y no genérico, poseer un mínimo de permanencia y organización. Su objetivo no es la de obtener beneficios económicos para sus miembros, diferenciándose así de las organizaciones de carácter mercantil.*

La acción voluntaria no es una fiesta donde el voluntario se reconforta y se relaja después de cumplir sus obligaciones como ciudadano.

- a) Un voluntario audaz no es un voluntario *espontáneo*, sino alguien que conoce sus capacidades, no quiere dispersarlas y está dispuesto a ponerlas en plena forma.
- b) Un voluntario audaz no puede ser un voluntario reprimido y traumatizado, sino un voluntario maduro y dispuesto a mantener unos niveles óptimos de comunicación interpersonal.
- c) La paciencia es una virtud básica en el voluntariado vigilante y no voluntarista, una persona que no moviliza únicamente su voluntad sino que moviliza sus conocimientos, sus capacidades y sus intereses. Por esta razón ya no nos encontramos ante un voluntariado simplemente "afectivo", sino con un voluntariado efectivo, esto es, con capacidad para transformar su entorno no sólo en el nivel social sino cultural e, incluso, político⁵.

En la Comunidad autónoma de Castilla y León, se entiende por *personas voluntarias* a las que además de sus propias labores profesionales y de estatus, de modo continuo, desinteresado y responsable, dedican parte de su tiempo a actividades solidarias realizadas no a favor de sí mismos ni de los asociados en las organizaciones donde se integran, sino en favor de los demás o de intereses sociales colectivos.

Todo ello, según un proyecto que no se agota en cada intervención concreta, sino que tiende a prevenir e intentar erradicar las causas de la necesidad o situación de marginación social.

La especificidad normativa del Voluntariado en Castilla y León viene reflejada en el Decreto 12/1995, de 19 de enero, por el que se regula el voluntariado en Castilla y León. En nuestra región se considera **voluntariado** el comportamiento social organizado, efectuado libre y gratuitamente por personas independientes, mediante actividades que redunden en beneficio de la comunidad.

4.2. Objetivos del Voluntariado.

El voluntariado pretende entre sus objetivos sensibilizar a la opinión pública y a todos aquellos que forman parte de su ámbito, provocando la ruptura de aquellos esquemas mentales desfavorables a los grupos sociales más necesitados.

⁵ DOMINGO MORATALLA, A.: **Ética y Voluntariado**. Una Solidaridad sin Fronteras. PCC, Editorial y Distribuidora, S.A., Madrid, 1997.

En este sentido, el voluntariado se plantea como objetivo tratar de descubrir problemas, tanto personales como de grupos llegando hasta la raíz y presentarlos con insistencia ante los organismos o personas que puedan resolverlos.

Otro propósito importante de la acción voluntaria es mediar entre la actuación del poder público, por medio de estructuras intermedias que permitan a los ciudadanos organizados defender sus propios intereses y derechos, participando en aquellos asuntos que les afectan.

Además de estos objetivos, el Voluntariado Social tiene otros menos específicos, e incluso, en alguna ocasión, coyunturales, pero que también justifican su importancia en una sociedad democrática. Así, por ejemplo, crear nuevas formas de empleo, y reducir los efectos del desempleo, como cara opuesta o complementaria entre los que podemos citar aquí la carencia de recursos humanos para determinadas actividades.

La importancia del voluntariado, su necesidad y en definitiva sus objetivos, pueden estar sustentados por los siguientes pilares:

- Desde un punto de vista político, la acción voluntaria, supone la asunción por un gran número de ciudadanos de los problemas que aparecen en la sociedad en la que viven y a la que pertenecen, así como una toma de conciencia de las causas generadoras de los desajustes sociales que padece.
- Desde una perspectiva económica los recursos son siempre escasos, por tanto, la acción voluntaria debe ayudar a una reducción significativa de los costos, derivada de la aportación personal, totalmente gratuita y desinteresada y así, por tanto, la posibilidad de dedicar la mayor cantidad del presupuesto dado en actividades que reviertan sobre los grupos sociales más necesitados, más carenciales.
- Desde una perspectiva cultural, por último, la acción voluntaria implica una educación popular para la solidaridad y la participación ciudadana, y por otra parte, una articulación y estructuración de toda una corriente de fuerza potencial.

5. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACCIÓN DEL VOLUNTARIADO.

El voluntariado, encuentra su fundamento en los valores de la solidaridad y el altruismo, en la responsabilidad social y en la participación activa de los ciudadanos, porque, como señala la Ley estatal de voluntariado este es la “expresión de la solidaridad desde la libertad y el altruismo”.

De acuerdo con las definiciones del voluntariado, la implicación en una asociación voluntaria supone la conversión de un interés particular, personal, perteneciente a la esfera privada, en algo compartido con otros, comunitariamente expresado, por lo que pasa de la dimensión privada a la pública. Son un baluarte del pluralismo y la diversidad.

El voluntariado en Castilla y León se rige por los siguientes principios:

- a) La **solidaridad** entre personas o grupos mediante acciones que favorezcan a otras personas o a intereses sociales colectivos,

- b) La **complementariedad** con los trabajos retribuidos,
- c) La **gratuidad** por la realización de un servicio a la sociedad que no conlleva beneficio material,
- d) La **descentralización** con la posibilidad de que las Corporaciones Locales se conviertan en entidades competentes en el voluntariado.

La solidaridad se expresa en la práctica, a través de la Acción Voluntaria. Como señala Joaquín García Roca la fundamentación del voluntariado -el nervio y la sustancia, señala- es la solidaridad. Las características anteriormente expresadas al definir la solidaridad encuentran su expresión práctica a través de las acciones denominadas de voluntariado. Sin embargo, hoy en día el voluntariado se expresa de un modo organizado, racional y estructurado, entre otras razones para tratar de desarrollar el concepto de solidaridad de un modo eficaz, sin fisuras.

6. LAS MOTIVACIONES DEL VOLUNTARIADO.

Las dos motivaciones básicas que suelen señalarse en la acción voluntaria son la *solidaridad* y el *altruismo*. La solidaridad implica el objetivo de una "relación de ayuda", de forma que la persona actúa porque alguien lo necesita; y el altruismo implica que dicha acción no es interesada ni en términos económicos ni por la búsqueda de poder o reconocimiento social. Las motivaciones de carácter religioso o político, son también admisibles. Es difícil que nos encontremos con una sola motivación; al contrario, en el sujeto se da una interrelación de varias de ellas; cualquiera puede ser válida para que la persona realice una acción voluntaria.

Pero desde un punto de vista objetivo, hay motivaciones que podemos considerar más valiosas que otras: cuando la entrega a los otros se inscribe en la aspiración a unas relaciones guiadas por el ideal de la igualdad que nace de la justicia social.

Como señala García Roca⁶, entre las razones que movilizan a un ser humano para ser voluntario se encuentran:

- La riqueza de la humanidad como individuo y como colectivo. Las personas con sensibilidad perciben la realidad con criterios de generosidad, de convivencia enriquecedora, de ilusiones compartidas y de igualdad de oportunidades para todos.
- La fuerza de la voluntad que permite a las personas luchar contra los obstáculos y las dificultades para conseguir los ideales que consideran válidos y dignos de ser vividos.
- La fuerza de la ética para delimitar y clarificar qué es correcto y qué no lo es, la capacidad para discernir lo objetivamente bueno de lo malo, la capacidad para defender las propias convicciones.
- La fuerza de la Iniciativa ya que la acción voluntaria está siempre abierta a procesos futuros de innovación y de experimentación. La necesidad de innovación proviene, fundamentalmente, del carácter cambiante de las necesidades humanas y del intenso cambio social. Su fortaleza no la recibe de su rigidez, sino de su constante creatividad.

⁶ GARCÍA ROCA, J.: **Solidaridad y Voluntariado**. Colec. "*Presencia Social*". Sal Terrae. Santander 1994.

- La fuerza de la comunicación que permite que entren en contacto abierto y enriquecedor personas que no necesitan tener características comunes y que se unen con el objetivo de hacer que los individuos en colaboración lleguen a su máximo desarrollo desde principios de igualdad y sencillez.
- La fuerza de lo social que empuja a los seres humanos a desarrollar su capacidad de asociarse para defender los valores que creen prioritarios y mejorar la sociedad donde viven.

De este modo, podemos discernir algunas necesidades personales que puede llenar la actividad voluntaria desde la *solidaridad* y el *altruismo*:

NECESIDAD DE RELACIÓN:

- De establecer contactos sociales,
- De salir de la soledad o el aislamiento, o bien evitarlo.
- De pertenencia a un grupo con el que compartir afinidades, preocupaciones, utopías.

NECESIDAD DE AUTORREALIZACIÓN

- De sentirse útil.
- De sentirse capaz.
- De realizar bien el trabajo, de utilizar positivamente el tiempo libre del que se dispone.

NECESIDAD DE AMAR Y SENTIRSE AMADO

- Sentir el reconocimiento, no sólo de las personas a las que se ayuda, sino también de los otros voluntarios.
- Sentir autoestima por lo que se hace, se ofrece y se recibe.
- Sentirse valorado.

De igual modo, se distinguen una serie de aspiraciones personales que pueden empujar la acción voluntaria y no responden a los fines últimos del voluntariado, sino a incorrectas pretensiones personales:

FALSAS MOTIVACIONES

- Querer tranquilizar la propia conciencia.
- Búsqueda de prestigio o de reconocimiento social.
- Evadirse de situaciones o de obligaciones incómodas.
- Paternalismo...

Como observamos, los motivos por los que se es voluntario son múltiples y se vinculan al campo de los conceptos de *solidaridad*, *altruismo*, *humanitarismo*, *sensibilidad social* y *preocupación por una sociedad mejor*. También por el mero hecho de satisfacer unas *necesidades personales*. Por tanto, algunas de las motivaciones concretas que podríamos encontrar para ser voluntario serían:

- Deseo de autorrealización en la consideración de la acción voluntaria, así como de un uso adecuado del tiempo libre de que se dispone.
- Experiencias previas positivas, surgidas por contactos con otros voluntarios o con organizaciones voluntarias.

- La imagen de la organización, en la que se desea participar como voluntario, que puede venir dada por los objetivos o programas de la misma o por la significación de las personas que la componen.
- Las creencias humanitarias, religiosas o filosóficas, que impulsan el ejercicio de la ayuda mutua y la entrega a los más desfavorecidos, llevando a compartir solidariamente y a comprometerse con los problemas de los demás seres humanos.
- La conciencia política, no en el sentido partidista o de adscripción a una ideología concreta, sino de responsabilidad ciudadana en el ejercicio de una justicia que alcance a todos, o como deseo de participación en las tareas colectivas.
- La existencia de ciertos acontecimientos concretos que desencadenan la acción voluntaria.

7. LOS VALORES QUE REPRESENTA LA ACCIÓN DEL VOLUNTARIADO.

Hay una serie de valores que se proyectan en el voluntariado. Se trata de ciertas cualidades ideales que lo caracterizan y circunscriben las actuaciones voluntarias hacia un sentido concreto.

- *Jerarquía de necesidades humanas: biológicas, afectivas y relacionales:* en las relaciones de voluntariado se pueden satisfacer necesidades materiales y afectivas o relacionales en sentido recíproco. Las necesidades suelen aparecer complementadas, unidas, interrelacionadas, solapadas, etc.
- *Valores:* hay una serie de valores que caracterizan a la solidaridad y, por tanto, deben estar presentes en todo acto de voluntariado. Valgan como ejemplo los valores de *honestidad, gratitud, aceptación., entusiasmo, perdón, lealtad, buen humor, generosidad, etc.*
- La *solidaridad:* aparece en todas las dimensiones de la vida humana y, especialmente en las relaciones del voluntariado. La solidaridad desempeña una función positiva para la sociedad y para las personas, ya que ayuda a resolver problemas, necesidades y mejora la vida del vecindario, el barrio, el pueblo o la ciudad.
- El *altruismo:* la reciprocidad entre los seres humanos es un factor determinante en la evolución de los individuos y sus civilizaciones. Una actitud altruista mejora las relaciones sociales y debe estar presente en todo acto voluntario.
- La *libertad:* el voluntariado debe ser ejercido desde el fundamento de la libertad. Esta libertad ayudará al sujeto a ser responsable de sus acciones de voluntariado, en tanto que es una libertad ejercida *con los demás.*
- La *responsabilidad:* de la mano de todos los valores de solidaridad y libertad debe estar presente la responsabilidad. Se trata del compromiso efectivo por el cumplimiento de los valores ideales.

- El *compromiso social*: toda acción requiere de un compromiso para ser cumplida. En nuestro caso, el voluntariado se compromete a realizar acciones altruistas, complementando a acciones públicas, otorgando el valor añadido de contribuir al cumplimiento del principio de *justicia social*.

8. LO QUE EL VOLUNTARIADO NO ES.

Como hemos apuntado en otros epígrafes hay una serie de características que definen el voluntariado y otorgan su marco conceptual. Del mismo modo, para distinguir el concepto de voluntariado, se hace necesario perfilar aquellas actuaciones que se excluyen del concepto que estamos barajando sobre voluntariado.

Hay una serie de situaciones que quedan excluidas del campo de la acción voluntaria, de las que distinguimos las siguientes:

- *Mano de obra barata*: El voluntariado tiene sentido como expresión de la participación y de la solidaridad social, que se hace efectiva a través de los valores que sustentan la gratuidad y el compromiso de construir una sociedad más justa. Valores muy diferentes a los de la sociedad de consumo pues nada tienen que ver con las relaciones mercantiles que en ella se privilegian y establecen. El trabajo es un derecho del ser humano. Ser voluntario es otro derecho.
- *Camino de acceso a un puesto de trabajo*: Si esta es la razón los criterios de solidaridad antes mencionados desaparecen. Este planteamiento da lugar a una gran desigualdad entre las personas que realizan la tarea voluntaria. Al mismo tiempo se produce una dificultad a la hora de formar los equipos de actuación, ya que cuando la persona encuentra trabajo ya no tiene ninguna razón para seguir colaborando con los demás.
- *Una práctica profesional*: Las personas atendidas por voluntarios merecen todo el respeto y la simpatía como seres humanos únicos e irrepetibles que son; por esta razón colaborar con ellos en el desarrollo de sus posibilidades con el objetivo de llevar a la práctica lo aprendido hace perder valor al sentido de solidaridad y empatía necesarias para la tarea social.
- *La animación cultural*: siendo esta tarea necesaria para mejorar el desarrollo comunitario no es necesariamente una tarea de voluntariado.
- *El voluntariado político*: La actividad política se dirige a la consecución de unos objetivos que si bien, en algún momento, buscan objetivos sociales no tienen como fin único una actuación con criterios de voluntariado social.
- *Los grupos de ayuda mutua*: Estos colectivos realizan una valiosa función social agrupando a personas para apoyarse al tener problemáticas similares, sin embargo no se encuadran en los principios del voluntariado.

Algunas características de la personalidad del voluntario que podrían dificultar su tarea serían las siguientes:

- Falta afectiva grave, que lleva a buscar afecto en la actividad del voluntariado. La persona no tiene capacidad para resolver su soledad.

- Problema psicológico no resuelto y que puede sublimarse en el voluntariado.
- Incapacidad para la tolerancia y la adaptación, que lleva a ser demasiado fanático con las propias ideas e incluso a imponer sus propias creencias y actitudes frente a la vida.
- Incapacidad para aceptar el hecho marginal y el sufrimiento.
- Posturas radicales sobre la relación entre el hombre. No ser capaz de aceptar la injusticia en la que vivimos.
- Propensión a establecer relaciones de dependencia. Si una persona hace la tarea de voluntariado como un refugio, esta se convierte en peligrosa.

9. DEONTOLOGÍA DEL VOLUNTARIADO

Hoy el voluntariado está cobrando mucha importancia y se convierte en un valor, en un resorte, en un recurso en alza porque ante la crisis del Estado de bienestar, quedan al descubierto muchas áreas de necesidad y protección de los ciudadanos.

El Estado de bienestar se ha dotado de muchos servicios y recursos económicos, pero existen otros aspectos más humanos, más de trato directo de las personas, procesos de acompañamiento, de invertir en relaciones humanas,... que la administración no puede o no viene atendiendo.

Frente a situaciones que hoy denuncian el incremento del egoísmo, de relaciones muy impersonales y estructuradas, de valores centrados en la competitividad, en el progreso económico, dando una imagen social de sociedad de anónimos, de sociedad de desconocidos, de sociedad de individuos, el voluntariado se convierte en el anverso de esa sociedad, siendo o devolviendo la imagen de solidarios, de comprometidos, dando una imagen de sociedad de personas y no de individuos.

Frente a una sociedad que se afana por el tener, acumular, prosperar en lo material, el voluntariado nos devuelve la imagen del valor del ser, del saber estar, del saber compartir.

Teniendo en cuenta esta fundamentación del voluntariado es fácil entender que la actuación de los voluntarios no puede dejarse al arbitrio personal, sino que es preciso respetar algunos principios o normas de funcionamiento. Esta necesidad se ha recogido en Códigos elaborados y consensuados por las entidades de voluntariado y las personas voluntarias, e intenta dar criterios de orientación para la actuación.

Estos Códigos son:

- Código Ético del Voluntariado, elaborado en las Jornadas Voluntarias 1998 en Madrid por personas voluntarias en representación de distintas organizaciones.
- Código de Conducta de las ONG de Desarrollo, orientado a los actores que participan en cooperación.
- Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado, documento aprobado el 18 de noviembre de 2000 en la Asamblea General Extraordinaria de la Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España.

- Declaración de principios y Código Ético, elaborado durante el “Euroforo Mediterráneo del Voluntariado. Diálogo Civil y Exclusión Social” celebrado en Valencia en junio de 2000.

Por ello para facilitar la formación ética de los voluntarios, recogemos en los siguientes anexos los tres primeros Códigos.

ANEXO: TABLA RESUMEN DE LA EVOLUCIÓN DEL VOLUNTARIADO EN ESPAÑA

EVOLUCION DEL VOLUNTARIADO EN ESPAÑA	
ETAPAS	CARACTERISTICAS
Años 40 y 50	<ul style="list-style-type: none"> • El régimen político deja poco espacio al trabajo voluntario que no sea el desarrollado a través de: <ul style="list-style-type: none"> - Organizaciones dependientes de la Iglesia - Organizaciones ligadas al régimen político • Voluntariado marcadamente ASISTENCIALISTA y de componente ideológico
Años 60	<ul style="list-style-type: none"> • Se inicia un despegue económico que conlleva cambios sociales significativos • La Ley de Asociaciones de 1964 supone un paso importante • El Estado empieza a asumir funciones de asistencia social y a crear servicios de este tipo en la Administración Central y Periférica • Se debilitan las organizaciones de carácter social vinculadas al régimen político, pasando muchas de ellas a la Administración del Estado • Las organizaciones vinculadas a la Iglesia se adaptan a los cambios • Surgen nuevas organizaciones de carácter privado y sin ánimo de lucro, en defensa de intereses sociales, específicos y de grupo
Finales del 60 al 79	<ul style="list-style-type: none"> • La vida asociativa se manifiesta con <i>carácter reivindicativo</i>, aunque discreta en su mayoría. Ejemplos de ello son: <ul style="list-style-type: none"> - Asociaciones de Afectados - Plataformas reivindicativas - Interlocutores válidos - Asociaciones Ciudadanas - Etc. • Constitución Española de 1978. Se abre una nueva etapa
Años 80	<ul style="list-style-type: none"> • Se expande la participación ciudadana • Se acrisola la acción social de organizaciones y asociaciones de todo tipo • Muchos líderes de la acción voluntaria pasan a la militancia política y sindical a raíz de la apertura democrática • Aparecen nuevos movimientos sociales, reivindicativos, hacia la conquista de logros de carácter legal y de una mayor calidad de vida • LEYES AUTONOMICAS de SERVICIOS SOCIALES. Reconocimiento del Voluntariado • Ingreso en la Comunidad Económica Europea. 1986 • Desarrollo del Voluntariado en general • Creación de Plataformas Nacionales, Provinciales, etc. de Voluntariado y representación en Organismos Internacionales
Años 90	<ul style="list-style-type: none"> • Se generaliza el reconocimiento oficial del Voluntariado Social por la Administración. • La Administración Local se interesa en establecer lazos de cooperación • Creación de Institutos de Voluntariado y Direcciones Generales de Acción Cívica en Departamentos de Bienestar Social • Leyes autonómicas específicas para el Voluntariado • Es el momento del VOLUNTARIADO SOCIAL ESTATUTARIO

Fuente del Cuadro Mª Isabel Grandal Nores. "Voluntariado Social y Servicios Sociales", Colección de Trabajo Social y Servicios Sociales, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Santiago de Compostela. 1994. Pag. 35

ANEXO: DECLARACIÓN UNIVERSAL SOBRE EL VOLUNTARIADO**A) PREÁMBULO**

1. Los voluntarios, inspirados en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre de 1948 y en la Convención Internacional de los Derechos del Niño de 1989, consideran su compromiso como un instrumento de desarrollo económico, cultural y social en un mundo en continuo cambio y hacen suyos los principios de que "cualquier persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacífica".

El voluntariado es:

- Una decisión voluntaria que se apoya sobre motivaciones y opciones personales.
- Una forma de participación activa del ciudadano en la vida de las comunidades.
- Se manifiesta en general en una acción y en un movimiento organizado en el seno de una asociación.
- Contribuye al mejoramiento de la calidad de vida y a crear un mundo más solidario.
- Responde a los principales desafíos de una sociedad que busca lograr un mundo más justo y pacífico.
- Contribuye al fortalecimiento de un desarrollo social y económico más equilibrado, incluso a la creación de nuevos empleos y profesiones.

B) PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL VOLUNTARIADO.

Los voluntarios ponen en práctica los siguientes principios básicos fundamentales:

1. Los voluntarios:

- Reconocen el derecho de asociación a todos, hombre, mujer y niño, cualquiera que sea su raza o religión, su condición física, económica, social y cultural.
- Respetan la dignidad de todo ser humano y su cultura.
- Ofrecen ayuda mutua desinteresada y participan individualmente en asociaciones con espíritu de compañerismo y fraternidad.
- Están atentos a las necesidades de las comunidades y propician con ellas la solución de sus propios problemas.
- Tienen como meta el hacer del voluntario un elemento de desarrollo personal, de adquisición de conocimientos nuevos, de ampliación de sus capacidades, favoreciendo la iniciativa a la creatividad, permitiendo a cada uno ser miembro activo y no solamente beneficiario de la acción voluntaria.
- Estimulan la responsabilidad social y motivan la solidaridad familiar, comunitaria e internacional.

2. Considerando estos principios fundamentales, los voluntarios deben:

- Estimular el compromiso individual para convertirlo en un movimiento colectivo.
- Apoyar de manera activa a su asociación, adhiriéndose conscientemente a sus objetivos, informándose de la política y del funcionamiento de esta última.
- Comprometerse a llevar bien las tareas definidas conjuntamente de acuerdo con sus aptitudes, tiempo disponible, responsabilidades aceptadas.
- Cooperar con espíritu de comprensión mutua y de estima recíproca con todos los miembros de su asociación.
- Aceptar la capacitación requerida.
- Trabajar con ética en el cumplimiento de sus funciones.

3. Teniendo en cuenta la Declaración de los Derechos Humanos y de los principios básicos del voluntariado, las asociaciones deben:

- Elaborar estatutos para el desarrollo de la actividad voluntaria.
- Establecer los criterios de participación de los voluntarios.
- Velar por el respeto de las funciones claramente definidas de cada uno de los miembros.
- Delegar a cada uno las actividades que seleccione, asegurándose de proporcionarle la capacitación y apoyo apropiado.
- Evaluar periódicamente los resultados.
- Asumir de manera adecuada la cobertura de los riesgos, incurridos por el voluntariado en el ejercicio de su función y los daños que involuntariamente pueda causar a terceros.
- Facilitar el ingreso de voluntarios, ofreciendo, entre otras cosas, reembolso de los gastos ocasionados por su misión.
- Establecer de qué manera se puede poner fin, por parte de la asociación o del voluntario, al compromiso mutuo.

C) PROCLAMACIÓN.

Los voluntarios, reunidos por iniciativa de la Asociación Internacional de Esfuerzos Voluntarios (IAVE) en el Congreso Mundial, declaran su fe en la acción voluntaria como fuerza creativa y mediadora.

- Para respetar la dignidad de toda persona, su capacidad para ejercer sus derechos de ciudadano y crear su propio desarrollo.
 - Para contribuir a resolver los problemas sociales.
 - Para la construcción de una sociedad más humana y más justa favoreciendo igualmente una cooperación mundial.
- Invitan a los Estados, las Instituciones Internacionales, las empresas y a los organismos de comunicación a unirse como colaboradores para crear un ámbito internacional que promueva y apoye un voluntariado eficaz, accesible a todos, símbolo de solidaridad entre los hombres y naciones.

ANEXO: CÓDIGO ÉTICO DEL VOLUNTARIO

El Código Ético del Voluntario pretende ser un instrumento privilegiado para que cada voluntario o cooperante reflexione sobre su propia actividad solidaria y sobre su compromiso, y contiene también las “señas de identidad” del movimiento voluntario: los ideales comunes, los valores compartidos, las metas. Es, por tanto, más que un mero código deontológico, es decir, más que una simple lista de deberes y normas de conducta. En él encontrarás, sobre todo, el horizonte axiológico en el que se mueven los voluntarios: solidaridad, gratuidad, entrega, respeto,...

Conscientes, en definitiva, de que constituye una valiosa aportación al mundo del voluntariado, esperamos que el Código Ético del Voluntario cumpla su misión y sea conocido y suscrito por el mayor número posible de voluntarios y organizadores.

PRÓLOGO

Es ya un tópico decir que asistimos a un auge sin precedentes de las ONGs y el movimiento voluntario. No conviene, pues, insistir en lo que se sabe ya de sobra. Ahora bien, la magnitud del fenómeno ha provocado que muchas personas se hagan preguntas como éstas: ¿Quiénes son los voluntarios? ¿Qué los mueve realmente? ¿Cuáles son sus ideales y valores? ¿A qué tipo de sociedad aspiran?...

A veces, incluso, estas preguntas son planteadas desde la suspicacia o desde el escepticismo.

Pues bien, un Código Ético del Voluntario como el que presentamos en estas páginas tiene como fin, entre otras cosas, disipar toda suspicacia y cualquier duda más o menos razonable que pudiera albergarse hacia el mundo del voluntariado. ¿Cómo puede hacer tal cosa un Código Ético? Muy sencillo: impulsando la credibilidad moral de los voluntarios y las ONGs en el seno de la sociedad.

En efecto, que un colectivo sea capaz de ponerse de acuerdo, en un alarde de capacidad de reflexión y diálogo, en una lista de exigencias éticas, con el ánimo de ajustar a ellas el desempeño de su actividad, más allá de lo que la legislación imponga, eso es una prueba clara de que tal colectivo ha alcanzado una alta cota de madurez. La madurez, ciertamente, se manifiesta en la capacidad de autocritica y de autoexigencia.

Con todo, no se piense que un Código Ético del Voluntario se reduce a simple catálogo de normas o deberes. Algunos grupos profesionales -médicos, periodistas, docentes,...- disponen desde hace tiempo de códigos deontológicos, que incluyen únicamente deberes o autoimposiciones de los grupos en cuestión. Los voluntarios necesitan algo más que eso. Necesitan reflexionar sobre sí mismos: sobre lo que son, por qué lo son, qué los impulsa, adónde quieren llegar, etc. En pocas palabras, necesitan poner en claro cuáles son sus ideales, sus valores, sus aspiraciones, su identidad y su papel dentro de la sociedad. Este Código Ético del Voluntario ha ido precedido de tal reflexión y quiere seguir siendo, por medio de su publicación y suscripción por el mayor número posible de voluntarios, un instrumento útil de reflexión y autocritica para todos aquellos que han decidido “embarcarse” en la noble causa de la solidaridad.

Más aún. Mientras que cualquiera sabe lo que se pide de un médico, un periodista o un profesor, puede no ser tan evidente lo que se espera de un voluntario. El Código Ético del Voluntario, así, constituye una valiosa carta credencial, una especie de documento de identidad, con la que los voluntarios pueden presentarse en sociedad, como si dijieran a las personas destinatarias de su ayuda, a sus compañeros, a sus organizaciones, a la sociedad en su conjunto: “Esto somos. Esto podéis exigirnos. Esto nos exigimos nosotros mismos”.

Esperamos, en definitiva, que este Código Ético se convierta en un referente moral para todos los voluntarios, y que siga haciéndose vida en cada vez más personas. Este mundo nuestro lo necesita.

1.- DEBERES DEL VOLUNTARIO HACIA LOS BENEFICIARIOS**1. Entrega generosa de lo mejor de uno mismo.**

Actuar con profesionalidad, humanidad y eficacia en las tareas encomendadas.

2. Prestar al beneficiario una ayuda gratuita y desinteresada sin esperar ni aceptar ningún tipo de compensación material.**3. Reconocer, respetar y defender activamente la dignidad personal de los beneficiarios, conociendo y acatando la Declaración Universal de los derechos Humanos.**

Confidencialidad y discreción en el uso de los datos relativos a los beneficiarios.

Crear un clima de respeto mutuo, evitando posturas paternalistas.

Fomentar en los beneficiarios la superación personal y la autonomía.

Informar a los beneficiarios de manera objetiva, teniendo en cuenta sus necesidades y circunstancias personales.

Denunciar cualquier violación de los Derechos Humanos.

4. Potenciar el desarrollo integral como persona del beneficiario.

Comprender la situación de partida del beneficiario.

Tratar de informarle con amabilidad de los modos en que puede buscar su propio desarrollo.

Ser paciente a la hora de respetar resultados de las acciones realizadas.

2.- DEBERES DEL VOLUNTARIO HACIA LA ORGANIZACIÓN**1. Conocer y asumir el ideario, estatutos, fines, programas, normas de regulación y métodos de trabajo de la organización.****2. Respetar la organización sin utilizarla en beneficio propio.**

Confidencialidad y discreción.

Hacer un uso responsable de los bienes materiales que la organización ponga a disposición del voluntario.

Utilizar debidamente la acreditación que la organización proporciona al voluntario.

Interrumpir la colaboración cuando la organización justificadamente lo solicite.

3. ***Comprometerse de modo meditado, libre y responsable.***

Cumpliendo los compromisos adquiridos y realizando con seriedad las tareas encomendadas.

Demandar y participar en actividades de formación, necesarias para la calidad del servicio prestado.

Informarse, antes de comprometerse, sobre la tarea y responsabilidades que se asumirán, y considerar si se dispone de tiempo y energías suficientes.

En caso de renuncia, comunicarla con antelación suficiente para evitar perjuicios a los beneficiarios o a la organización.

Actitud abierta y cooperante hacia las indicaciones de la organización.

4. ***Participar imaginativamente en la organización.***

Informar sobre las necesidades no satisfechas de los beneficiarios y sobre las deficiencias en la aplicación de los programas.

Informar sobre la posible inadecuación de los programas. Denunciar las posibles irregularidades que se detecten.

5. ***Colaborar de manera gratuita y desinteresada.***

3.- DEBERES DEL VOLUNTARIO HACIA LOS OTROS VOLUNTARIOS

1. ***Respetar la dignidad y la libertad de los otros voluntarios, reconociendo el valor de su quehacer, ya sean de la propia organización o de otras.***

Adoptar una actitud de apertura y escucha hacia el otro.

2. ***Fomentar el trabajo en equipo,*** propiciando una comunicación fluida y un clima de trabajo y convivencia agradable.

Intercambiar sugerencias, ideas, propuestas y experiencias en un marco de respeto mutuo con vistas a una mayor eficacia del trabajo que se lleva a cabo.

Hacer propios y asumir con responsabilidad los compromisos adquiridos por el grupo.

3. ***Facilitar la integración, formación y participación de todos los voluntarios,*** especialmente de los nuevos, en condiciones de igualdad.

Ofrecer una acogida cálida y sincera a quienes inician su voluntariado.

4. ***Promover el compañerismo*** para evitar la competitividad, el afán de protagonismo, las tensiones y las rivalidades.

5. ***Crear lazos de unión entre voluntarios de diferentes organizaciones.***

4.- DEBERES DEL VOLUNTARIO HACIA LA SOCIEDAD

1. ***Promover la justicia social,*** fomentando una cultura de la solidaridad rica en valores humanos y difundiendo el voluntariado.

2. ***Conocer la realidad socio-cultural,*** para mejorarla, atendiendo las necesidades e interviniendo en las situaciones de injusticia.

3. ***Tener como referencia de la propia actividad la Declaración Universal de los Derechos Humanos.***

4. ***Complementar la acción social de las distintas administraciones públicas,*** para dar un mejor servicio a la sociedad, sin proporcionarles un pretexto para eludir sus propias responsabilidades.

Comunicar a las instituciones pertinentes las situaciones de necesidad o marginación y reclamarles compromisos para solventarlas.

5. ***Procurar que el voluntario no impida la creación de empleo.***

Detectar posibles yacimientos de empleo en relación a las necesidades cubiertas por el voluntario que deben ser asumidas por otros sectores.

6. ***Transmitir, con sus actividades, acciones, palabras... aquellos valores e ideales que persigue con su trabajo voluntario.***

Ser coherente con la actitud de voluntario en el día a día.

ANEXO: CÓDIGO DE CONDUCTA DE LAS ONG DE DESARROLLO**INTRODUCCIÓN**

En los últimos años se han producido cambios importantes en el ámbito de la cooperación al desarrollo. La sociedad ha vuelto sus ojos hacia el mundo de la solidaridad. Los diferentes agentes que están jugando algún papel en este campo han visto cómo su influencia y su presencia en la sociedad se han incrementado notablemente.

Las ONGD, como expresión de la solidaridad existente en la sociedad, jugamos un papel importante en el ámbito de la cooperación internacional precisamente por ser la sociedad la que nos asigna este cometido. Al asumir este papel, sentimos la necesidad de clarificar algunos conceptos y consensuar algunos principios, dada la multiplicidad y pluralidad de organizaciones que entendemos como reflejo de la sociedad plural en la que nos movemos, de la que somos parte, y que nos permite que nuestro trabajo, cada vez más complejo, pueda ser abordado desde muy diferentes ópticas.

El código se divide en dos partes. La primera, ordenada en cinco capítulos, recoge su contenido: la identidad de las ONGD, sus campos de trabajo, los criterios generales de actuación y de organización interna, y las pautas a seguir en cuanto a publicidad, comunicación y uso de imágenes. La segunda parte, hace referencia a la aplicación, difusión y cumplimiento del código.

PRIMERA PARTE**CONTENIDO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA****1. IDENTIDAD DE LAS ONGD**

El mundo de las ONGD se caracteriza por la pluralidad y la diversidad, como fuerzas principales del colectivo, de las que se derivan otros rasgos:

Suponen una gran riqueza social que refleja el interés de múltiples sectores de la sociedad por la solidaridad internacional.

Aportan concepciones, estilos y prácticas distintas y, en muchas ocasiones, complementarias.

Se dirigen a grupos y colectivos sociales diversos, a los que informan y sensibilizan sobre los problemas de los pueblos empobrecidos, y las posibles soluciones de los mismos. Se pretende así que todas las personas puedan encontrar alguna referencia cercana a sus inquietudes.

Representan una suma de esfuerzos a favor de la solidaridad.

Esta diversidad no impide identificar algunos elementos que, más allá de las diferencias, constituyen el común denominador, las señas de identidad, los rasgos distintivos de cualquier ONGD y que son, a su vez, los puntos que diferencian las ONGD con relación a otros actores que participan en la cooperación.

1.1 CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LAS ONGD.

Las ONGD forman parte del llamado tercer sector o no lucrativo; más concretamente participan, sin agotarlo, del movimiento asociativo voluntario de la sociedad civil.

Las características esenciales de una ONGD son:

1. Ser una organización estable que dispone de un grado mínimo de estructura. No se trata de campañas, ni de simples actividades espontáneas. Debe poseer personalidad jurídica y capacidad legal, de acuerdo con la normativa vigente.
2. No poseer ánimo de lucro. La totalidad de los ingresos obtenidos deben beneficiar a la población sujeto de los programas de desarrollo, ser utilizados en actividades de educación y sensibilización y, en último lugar, ser destinados al funcionamiento de la propia organización.
3. Trabajar activamente en el campo de la cooperación para el desarrollo y la solidaridad internacional, ya sea en el ámbito del desarrollo, la respuesta ante situaciones de emergencia o la educación para el desarrollo.
4. Tener una voluntad de cambio o de transformación social, participando activamente en la mejora de la sociedad mediante propuestas favorecedoras de unas relaciones Norte-Sur más justas y equitativas que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres como parte inherente e indispensable del proceso de desarrollo.
5. Poseer respaldo y presencia social. Deben gozar de un comprobado apoyo en la sociedad, así como de una presencia activa en medio de ella. Este respaldo social se manifiesta de diversas formas: el apoyo económico mediante donaciones o cuotas; la capacidad de movilizar trabajo voluntario; la participación activa en redes con presencia social, el contacto con otras organizaciones locales, etc.
6. Tener independencia. Las ONGD deben tener autonomía institucional y decisoria respecto de cualquier instancia gubernamental, intergubernamental o cualquier otra ajena a la institución. Esto implica que las organizaciones no deben estar sujetas a ningún control o dependencia orgánica u organizativa de entidades públicas o grupos empresariales; deben poseer capacidad de fijar libremente sus objetivos, estrategias, elección de contrapartes, etc.

Si han sido creadas por otra institución deben estar legalmente diferenciadas y mantener una capacidad de decisión propia sin interferencias. Las ONGD con algún tipo de relación de dependencia con otras instituciones (tales como partidos políticos, instituciones religiosas, sindicatos, empresas,...) deberán hacer pública dicha relación.

Si son parte de una organización internacional deben acreditar, al menos, una autonomía suficiente en las decisiones con relación a las oficinas centrales.

7. Poseer recursos, tanto humanos como económicos, que provienen de la solidaridad, de donaciones privadas, de trabajo voluntario o semejantes.

8. Actuar con mecanismos transparentes y participativos de elección o nombramiento de sus cargos, promoviendo la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. En particular los miembros del Patronato (para las fundaciones) o juntas directivas o equivalentes serán voluntarios, sin perjuicio de las compensaciones oportunas originadas por los gastos derivados de su cargo.

9. Ser transparentes en su política, en sus prácticas y en sus presupuestos. Esto supone la obligación de publicar documentación cuantitativa y cualitativa, así como facilitar el control externo de sus actividades y recursos.

10. Estar basadas y articuladas en torno a los fines de solidaridad internacional y cooperación. Esto implica la necesidad de que entre los principales objetivos de las ONGD del Norte figuren la cooperación para el desarrollo, la lucha contra las desigualdades y la pobreza y sus causas. Además, exige que su práctica sea coherente y consecuente con este fin.

1.2 CONSENSO BÁSICO EN TORNO A ALGUNOS CONCEPTOS.

Las ONGD poseen una percepción común, dentro de una cierta amplitud, acerca de algunos conceptos básicos que constituyen su campo de trabajo y que orientan los principios con los que actúan: el tipo de desarrollo que promueven; la pobreza contra la que luchan y la cooperación que desarrollan con los pueblos del Sur.

Las ONGD promueven el desarrollo, entendiéndolo como un proceso de cambio social, económico, político, cultural, tecnológico, etc... que, surgido de la voluntad colectiva, requiere la organización participativa y el uso democrático del poder de los miembros de una comunidad. El desarrollo, así entendido, crea condiciones de equidad que abren más y mejores oportunidades de vida al ser humano para que despliegue todas sus potencialidades, y preserva para las generaciones futuras el acceso y buen uso de los recursos, el medio ambiente natural y el acervo cultural.

Las ONGD lucha por erradicar la pobreza concebida como la situación de privación de los elementos esenciales para que el ser humano viva y se desarrolle con dignidad física, mental y espiritual, teniendo en cuenta sus necesidades en relación con el género, las capacidades, los valores culturales, la edad y el grupo étnico. Consideran que la pobreza es, fundamentalmente, resultado de la explotación de los pueblos y de la naturaleza. Y que la causa de las desigualdades sociales está en el acceso desigual a los recursos y en la exclusión de los pueblos de la toma de decisiones que les atañen.

Las ONGD practican la cooperación con los pueblos del Sur, entendiendo que ésta es un intercambio entre iguales, mutuo y enriquecedor para todos, que pretende fomentar el desarrollo y lograr la erradicación de la pobreza (tal y como han sido definidos). La cooperación es una actividad que es preciso ubicar en el contexto de las relaciones internacionales y, por lo tanto, mantiene una estrecha relación con el resto de políticas Norte-Sur, sobre las que pretende influir sin limitarse al ejercicio de una simple financiación. La cooperación exige una coherencia general: entre los objetivos de largo plazo (arriba indicados) y las acciones e iniciativas concretas que se llevan a cabo; y entre los resultados perseguidos y los medios empleados.

Las ONGD también otorgan una gran importancia a otros tres aspectos que informan decisivamente su pensamiento y acción: la igualdad de género, el respeto al medio ambiente y la promoción de los derechos humanos.

El concepto de género designa lo que en cada sociedad se atribuye a cada uno de los sexos, es decir, se refiere a la construcción social del hecho de ser mujer u hombre, a la interrelación entre ambos y las diferentes relaciones de poder/subordinación en que estas relaciones se presentan. El sistema y las relaciones de género afectan a todas las relaciones sociales, definiendo los diferentes roles, comportamientos, actitudes y valores que son internalizados por mujeres y hombres en sus procesos de socialización. El actual sistema de género coloca a las mujeres en posición de inferioridad y subordinación, haciendo de las relaciones de género una dimensión de desigualdad social.

Por lo tanto, las ONGD deben tener por objetivo, entre otros, crear las condiciones para que las mujeres, como miembros de la comunidad, participen en la toma de decisiones. Así como promover su incorporación activa en todos los programas de desarrollo y ayuda humanitaria, para asegurar el acceso y control equitativo a los recursos y beneficios de los mismos.

Las ONGD promueven un tipo de desarrollo respetuoso con el medio ambiente. Sus acciones no deben afectar negativamente el medio ambiente y promueven la conservación del entorno natural y el uso sostenible de los recursos.

A través de sus acciones las ONGD promueven el respeto a los derechos humanos entendidos como derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, incluido el derecho al desarrollo.

2. CAMPOS DE TRABAJO DE LAS ONGD.

Las ONGD, cada una desde sus particularidades, y dentro de los rasgos comunes de identidad y concepto señalados, desarrollan su trabajo en distintos campos:

2.1 PROYECTOS DE DESARROLLO

El trabajo que las ONGD realizan en el Sur pretende actuar contra las causas estructurales de la pobreza y propiciar el desarrollo social de los pueblos a quienes se dirige.

Para esto, es necesario analizar las causas de sus problemas, mantener un diálogo fluido y un trabajo constante con las organizaciones del Sur y tener siempre en cuenta las prioridades y el protagonismo de los beneficiarios, así como priorizar a los grupos más vulnerables a las desigualdades (género, étnia, etc. y sus colectivos organizados), en el marco de la realidad social, económica y cultural de los mismos.

La colaboración con las contrapartes del Sur debe traducirse en una cooperación basada en la reciprocidad y el respeto para emprender objetivos comunes. Esta colaboración puede ser de varios tipos:

- Apoyo y asesoría técnica y organizativa, que permita mejorar la capacidad técnica de los equipos operativos de los proyectos.
- Apoyo económico a las iniciativas locales.
- Fomento de la cooperación Sur-Sur, para compartir experiencias similares y mejorar la eficacia.
- Seguimiento y evaluación de las acciones emprendidas, para conocer su impacto real en la población y tomar medidas encaminadas a mejorar la calidad de la cooperación.

2.2. AYUDA HUMANITARIA Y DE EMERGENCIA

Las ONGD que trabajan en este ámbito dan apoyo a poblaciones afectadas por desastres o catástrofes que provocan daños, perjuicios económicos, pérdidas de vidas humanas y deterioro de la salud o de los servicios comunitarios básicos, en medida suficiente para exigir una respuesta excepcional. Las ONGD trabajan también en tareas de prevención de este tipo de situaciones.

La ayuda humanitaria, debe orientarse siempre al desarrollo y potenciar la utilización de los recursos locales, teniendo en cuenta a la población afectada y buscando en todo momento su participación activa. Debe, además, asegurarse de no estar condicionada por los intereses de cualquier gobierno ni de grupos empresariales.

Las acciones de emergencia incluyen tanto la identificación y la alerta como la reacción ante las catástrofes. La reacción y la respuesta deben acompañarse de iniciativas de denuncia y de presión política.

2.3 SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO.

Esta actividad es un proceso activo y creativo que promueve un cambio de actitudes y comportamientos en la sociedad, fomentando los valores de justicia y solidaridad.

Con la sensibilización y la Educación para el Desarrollo, las ONGD pretenden:

- Mantener a la opinión pública informada de la realidad de la pobreza en el mundo y de las causas y estructuras que la perpetúan; y facilitar una mejor comprensión de la interdependencia entre países, de las causas de la desigualdad y de sus posibles soluciones.
- Fomentar en la opinión pública un ambiente de comprensión y de respeto hacia las costumbres y formas de vida de otras culturas.
- Promover valores y actitudes tendentes a un cambio social, basado en criterios de justicia, paz, equidad, igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, democracia, participación, solidaridad y cuidado del medio ambiente.
- Estimular un compromiso concreto con los países empobrecidos.

2.4 INVESTIGACIÓN Y REFLEXIÓN

Las ONGD han de buscar, junto con sus contrapartes del Sur, la creación de un pensamiento solidario a partir de la profundización en la realidad, del análisis científico de la misma y de su propia experiencia.

Estas acciones se concretarán en proyectos de investigación, publicaciones, cursos de formación, seminarios y talleres, foros de discusión y participación en conferencias internacionales.

2.5 INCIDENCIA POLÍTICA

Se entienden por incidencia política el conjunto de acciones de información, diálogo, presión y/o denuncia (mediante movilización social, participación en órganos representativos, etc.) que las ONGD han de realizar, destinadas a personas e instituciones públicas, así como a colectivos y entidades privadas con capacidad de decisión en aquello que afecta a las poblaciones del Sur, con la finalidad de influir de forma positiva en las relaciones entre los pueblos y en defensa de los colectivos más vulnerables de todo el mundo.

2.6 COMERCIO JUSTO

El comercio justo es un movimiento internacional que pretende establecer relaciones comerciales internacionales justas e igualitarias que posibiliten condiciones laborales dignas a los trabajadores y trabajadoras del Sur. Estas relaciones comerciales deben respetar los siguientes principios:

- Eliminación de intermediarios innecesarios, mediante la compra directa a las organizaciones de productores del Sur.
- Fijación de precios de forma consensuada con el productor.
- Respeto al medio ambiente, a las minorías y a las poblaciones indígenas.
- Apoyo a los grupos más débiles y mantenimiento de relaciones comerciales estables.
- Cuestionamiento del funcionamiento y estructuras injustas del comercio internacional.

3. CRITERIOS GENERALES DE RELACIÓN DE LAS ONGD

3.1 LAS RELACIONES CON LAS ORGANIZACIONES Y GRUPOS DEL SUR.

Las ONGD deben trabajar en colaboración y en estrecha relación con sus contrapartes en el Sur: organizaciones locales, ONG, movimientos populares y grupos organizados de población beneficiaria. Comparten con ellas unos objetivos comunes y una misma visión del trabajo del desarrollo. Por ello establecen relaciones de asociación (partenariado) que no promueven el paternalismo o la imposición de criterios desde el Norte. La asociación se lleva a cabo desde los principios de compromiso mutuo, corresponsabilidad e igualdad.

Las ONGD son conscientes de que, en muchas ocasiones, la verdadera cooperación se lleva a cabo entre los ciudadanos y ciudadanas del Norte y las comunidades locales, y que, por tanto, actúan como mediadores y facilitadores del proceso de desarrollo.

Las ONGD tenderán a no ser ejecutoras directas de los programas, sino a trabajar siempre con organizaciones locales, salvo en casos muy concretos y justificados por la inexistencia de éstas, la complejidad o la urgencia de los mismos.

Sus actuaciones deben fomentar la construcción de tejido social local y en ningún caso provocarán un deterioro del mismo, por lo que siempre deben vigilar que no se produzcan efectos secundarios en este sentido.

La relación entre las ONGD y sus contrapartes se refiere fundamentalmente al campo de los proyectos de cooperación. En éstos, las ONGD trabajarán a partir de iniciativas que surgen de la propia población beneficiaria, construyendo un desarrollo a escala humana. Las poblaciones beneficiarias son grupos de población empobrecidos, excluidos o marginados dentro de sus propias sociedades.

La relación de asociación no se limitará exclusivamente al ámbito de proyectos, sino que tenderá a incorporar la reflexión y el análisis conjunto, el intercambio de experiencias, el establecimiento de estrategias conjuntas o el desarrollo de campañas de sensibilización y denuncia tanto en el Norte como el Sur.

3.2 LAS RELACIONES ENTRE LAS ONGD

Las ONGD para alcanzar sus objetivos, procurarán trabajar de modo coordinado y con espíritu de colaboración con otras ONGD, evitando el trabajo aislado, la competitividad entre ellas y la duplicidad de las tareas.

Las ONGD no llevarán a cabo ninguna crítica ni denuncia contra otras organizaciones sin explicar los motivos y señalar las instituciones concretas a las que se refieren.

La coordinación del trabajo de las ONGD debe tener las siguientes características:

- Respetar la autonomía de objetivos, medios humanos y financieros, y filosofía de cada organización miembro.
- Facilitar la comunicación entre las organizaciones e informar sobre los temas comunes de interés para las mismas.
- Favorecer actuaciones conjuntas entre las organizaciones.
- Promover el estudio y debate conjuntos sobre los principios, actuaciones, objetivos, planteamientos, etc. en el ámbito de la cooperación.
- Favorecer la promoción y defensa de los intereses de la cooperación y el desarrollo de los pueblos del Sur ante terceros (organismos internacionales, gobiernos, países, otras federaciones e instituciones).
- Coordinar acciones dirigidas a la opinión pública nacional e internacional, a las fuerzas sociales y políticas, a las instancias internacionales y a las Administraciones Públicas.

Para la buena realización de estos objetivos, las ONGD se comprometen a participar activamente en todas las estructuras de coordinación de las que forman parte.

3.3 LAS RELACIONES CON LA SOCIEDAD DEL NORTE Y SUS DIVERSOS AGENTES.

Las ONGD, como canales de participación ciudadana, han de asumir que:

- Su trabajo tiene por objeto promover la libertad, la justicia y la solidaridad, propiciando cauces de expresión concreta y eficaz.
- Constituyen una esfera de influencia efectiva en la sociedad.

Por lo que una parte esencial de su labor deberá ir encaminada a:

- Afianzar y reforzar el protagonismo de la ciudadanía.
- Intensificar su relación con los poderes públicos, con el sector privado y con otros agentes sociales, con el fin de influir positivamente en sus políticas. Todo ello dentro de un marco estratégico y basándose en los principios éticos definidos en este código.
- Movilizar a la ciudadanía para denunciar, ejercer presión, buscar y proponer alternativas ante las injusticias que afectan a los pueblos desfavorecidos de la Tierra.
- Buscar acuerdos y alianzas con otras organizaciones y movimientos sociales con los que existan coincidencias estratégicas.

3.4 LAS RELACIONES CON DONANTES PRIVADOS

Las ONGD velarán por que la procedencia de las donaciones que reciban no impidan su libre actuación y no supongan obstáculo alguno para la consecución de los objetivos que les son propios.

Respetarán siempre la voluntad de donantes en lo que se refiere al destino final de sus fondos. Darán cumplimiento al derecho de éstos a recibir la correspondiente certificación de la donación.

Deberán definir con precisión lo que entienden por socios y/o colaboradores cada vez que difundan documentos oficiales con datos relativos a estos conceptos.

4. CRITERIOS GENERALES DE ORGANIZACIÓN DE LAS ONGD**4.1 TRANSPARENCIA Y GESTIÓN**

Las ONGD deberán actuar en todo momento conforme a la ley.

La gestión de las ONGD deberá ser responsable y leal, buscando en todo momento el logro de los objetivos de la institución.

Las ONGD, como organizaciones al servicio de la sociedad, deben facilitar a todo aquel que lo solicite información periódica sobre sus líneas de actuación, programas, objetivos, forma de obtención de recursos, cantidad de los mismos, y composición de sus órganos de gobierno.

Las ONGD publicarán anualmente una memoria con información sobre sus actividades, programas, recursos, y órganos de gobierno.

4.2 RECURSOS ECONÓMICOS

Toda la actividad de captación de fondos que realicen las ONGD se ajustará al marco legal, así como a los principios éticos establecidos en este código, especialmente en lo referente al epígrafe 5 “Pautas comunicativas, publicidad y uso de imágenes.”

Todas las actividades de captación de fondos deberán ser veraces y evitar mensajes engañosos, describir correctamente la identidad de la organización, hacer llamadas a las que la organización vaya a poder responder adecuadamente y evitar el uso de tácticas presionantes o culpabilizadoras.

Las ONGD estarán obligadas a adjuntar las cuentas económicas a la memoria que anualmente se realice y darán conocimiento de los datos económicos a sus socios y donantes y a las contrapartes con las que trabajen.

Las ONGD, con ingresos superiores a 50 millones de pesetas, deberán llevar a cabo auditorías económicas externas anuales de la organización, que estarán a disposición de todo aquel que las solicite.

Las ONGD habrán de hacer pública la distribución de sus gastos, especificando las cantidades destinadas a gastos de administración, así como la definición de los conceptos incluidos en el cálculo de dichos gastos.

4.3 RECURSOS HUMANOS.

Se respetarán escrupulosamente la legalidad vigente cuando la relación entre las ONGD y las personas que aportan su trabajo sea de tipo laboral.

Las ONGD deberán adoptar las medidas necesarias para evitar que se produzca cualquier discriminación o exclusión de participar en la misma por razón de raza, sexo, nacionalidad, o religión. Así mismo, es conveniente que las ONGD desarrollen políticas internas que garanticen la efectiva igualdad de género y participación de las minorías en la institución.

Las ONGD definirán claramente las relaciones con el personal voluntario, estableciendo sus condiciones y respetando los derechos de aquél.

Cuando la relación sea entre ONGD y personas con obligaciones dentro de la Administración Pública, se respetarán las normas de ésta y los derechos otorgados por ella a dichas personas.

En ningún caso los cometidos que realice el personal colaborador social entrarán en conflicto con los cometidos susceptibles de ser realizados por el personal laboral.

Serán públicos los datos referidos al número total de personas (remuneradas y no remuneradas) al servicio de cada ONGD.

5. PAUTAS COMUNICATIVAS, PUBLICIDAD Y USO DE IMÁGENES.

La comunicación para las ONGD es un instrumento de sensibilización y educación para el desarrollo y deberá servir para:

- Promover la toma de conciencia sobre los problemas del desarrollo; conocer y comprender las causas de la pobreza y sus posibles soluciones; la interdependencia de todos los pueblos del planeta; la necesaria reciprocidad para un conocimiento mutuo y el respeto por las diferentes culturas.
- Aumentar la voluntad de participación ciudadana en los procesos de cooperación para el desarrollo, fomentando el debate público necesario para impulsar políticas correctas de cooperación, intensificando la solidaridad entre el Norte y el Sur y luchando para cambiar las estructuras vigentes.

Para ello, las ONGD deberán respetar en su trabajo de comunicación las siguientes pautas:

- Propiciar el conocimiento objetivo de la realidad de los países del Sur.
- Situar como protagonistas de la comunicación a las personas, las situaciones y los pueblos del sur y no a las ONGD y a sus miembros.
- Mostrar absoluto respeto por la dignidad de las personas y de los pueblos.
- Destacar siempre valores “radicales” de las ONGD como son la justicia, la solidaridad, la responsabilidad y la equidad de género.
- Promover la participación activa de las personas en la comunicación.
- Ser rigurosos en todos los trabajos de comunicación, teniendo en cuenta los distintos soportes comunicativos.
- Trabajar conjuntamente con los profesionales de los medios.

- Seguir las recomendaciones recogidas en el “Código de Imágenes y Mensajes” del Comité de Enlace, muy especialmente las que se refieren:
 - * El mensaje debe velar por evitar toda clase de discriminación (racial, sexual, cultural, religiosa, socioeconómica...).
 - * Evitar los mensajes e imágenes catastrofistas, idílicas, generalizadoras y discriminatorias.
 - * Mensajes e imágenes que expresan una superioridad del Norte y/o que presentan a la gente del Sur como objetos de nuestra pena y no como socios en el trabajo conjunto de desarrollo.
 - * Promover la consulta a las organizaciones del Sur respecto de los mensajes a transmitir sobre su realidad.
 - * Facilitar el acceso a los medios de comunicación a los protagonistas del Sur.
 - * Fomentar los mensajes que promuevan cambios de actitudes individuales y sociales en el Norte, que hagan posible un cambio real en el Sur.

SEGUNDA PARTE

APLICACIÓN, DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

1. APLICACIÓN

Las ONGD miembros de la Coordinadora española de ONGD deberán suscribir formalmente el código de conducta, para lo que se abrirá un plazo suficiente. Aquellas que no deseen firmarlo causarán baja en la Coordinadora. Estas podrán presentar a la Junta de Gobierno una justificación de los motivos para no suscribir dicho código y aquella tendrá la facultad de considerar la particularidad, debiendo ser ratificado por la Asamblea.

Se abrirá posteriormente un plazo para que las ONGD suscriptoras realicen las adaptaciones internas necesarias en sus estatutos, órganos, métodos, presupuestos, etc., para adecuarse al contenido del código.

2. DIFUSIÓN

La difusión del código tiene como objetivos:

- Clarificar el concepto, los objetivos y las (prácticas) actuaciones de las ONGD
- Garantizar los principios de transparencia, democracia interna y austeridad en la actuación de las ONGD.
- Dar a conocer a la sociedad española los criterios de actuación aceptados consensuadamente por las ONGD.

El código de conducta de las ONGD deberá ser conocido por:

- Las organizaciones firmantes del mismo.
- Los socios y colaboradores (de cualquier tipo) que deseen conocerlo.
- Las contrapartes del Sur.
- Las administraciones públicas que colaboran con las ONGD y todas aquellas otras que lo deseen.
- Los medios de comunicación, empresas y cualquier otra institución que colabore habitualmente con las ONGD.
- La opinión pública en general.
- Las Coordinadoras Autonómicas y Locales.

La responsabilidad de la difusión del Código recae en la Coordinadora de ONGD y en las propias ONGD suscriptoras.

3. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

Con el fin de garantizar el correcto seguimiento y cumplimiento del código de conducta por parte de las ONGD suscriptoras, se creará una comisión de seguimiento del mismo.

Las funciones de la comisión de seguimiento del código serán:

- Fomentar la difusión y conocimiento del código de conducta.
- Promover su seguimiento por parte de las ONGD.
- Velar por el cumplimiento del código de conducta entre las ONGD suscriptoras.
- Interpretar el código y asesorar a las ONGD en su aplicación.

Dicha comisión, perteneciente a la Coordinadora de ONGD, estará compuesta por cinco miembros elegidos por la Asamblea General: el presidente de la Coordinadora de ONGD, dos miembros de ONGD asociadas y dos personas externas a las ONGD de reconocido prestigio en el campo de la cooperación que hayan sido presentadas y avaladas por, al menos, seis ONGD miembros. Con excepción del presidente/a de la Coordinadora, el resto de miembros de la comisión, deberán resultar elegidos por, al menos, una mayoría de 2/3 de los asistentes.

La comisión podrá actuar por iniciativa propia, a petición de la Junta de Gobierno de la Coordinadora o cuando cualquier otra organización presente una información concreta de incumplimiento del código.

La comisión podrá realizar recomendaciones o propuestas dirigidas al conjunto de las ONGD sobre aspectos del código que considere deben ser tenidos especialmente en consideración.

Cuando actúe con relación a una organización concreta la comisión deberá:

- Establecer un diálogo extenso con la ONGD atendiendo las razones expuestas por esta. Como fruto de ese diálogo la comisión podrá proponer recomendaciones a esa ONGD con el fin de adecuar su actividad al código.
- Cuando existan dificultades en el diálogo o se produzca un incumplimiento reiterado de las recomendaciones, la comisión podrá hacer públicas entre las ONGD federadas las recomendaciones realizadas a esa ONGD.
- En el caso extremo de producirse una desconsideración hacia la comisión (no atención a las consultas de diálogo de la comisión, no entrega injustificada de la información solicitada...) o un reiterado e injustificado incumplimiento del código la comisión podrá proponer sanciones (incluidas la expulsión de la Coordinadora) a la Junta de gobierno que deberá decidir al respecto. Las sanciones deberán ser ratificadas (si así lo solicita la ONGD afectada) por la Asamblea General.

ANEXO: CÓDIGO ÉTICO DE LAS ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO**PRESENTACIÓN**

Las Organizaciones de Voluntariado han experimentado en los últimos años un aumento significativo, tanto cuantitativa como cualitativamente, como expresión del crecimiento del sentimiento de solidaridad en la sociedad civil y como respuesta a las necesidades sociales, desde un compromiso compartido con el Estado, el sector privado y las ONGs.

Desde la Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España (PPVE), valorando el voluntariado como espacio de encuentro para compartir los valores que representa, se inició, en el año 1999, un proceso de reflexión en torno a la idea de elaborar un “CÓDIGO ÉTICO DE LAS ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO”, como instrumento de reflexión y formación para la acción.

En la Asamblea General Extraordinaria celebrada el pasado 18 de noviembre de 2000 fue aprobado el presente Código Ético.

Con la publicación del mismo pretendemos su divulgación con la finalidad de que, tanto las entidades miembros de la PPVE como otras organizaciones de voluntariado, lo conozcan, lo estudien y se adhieran al mismo.

También deseamos que este “Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado” sea conocido y divulgado en el resto de ámbitos con los que se relaciona el mundo del voluntariado.

Juan Reig Martín
Presidente

1. DEFINICIÓN DE ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO

Entendemos por organizaciones de voluntariado aquéllas que son de iniciativa social y de carácter privado sin ánimo de lucro, legalmente constituidas, que desarrollan su actividad prioritariamente en el ámbito de la acción social, a favor de los demás y de intereses sociales colectivos.

Llevan a cabo sus actividades fundamentalmente con voluntarios aunque cuenten con profesionales remunerados, complementando esfuerzos y funciones.

2. FINES DE LAS ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO

Son fines de las organizaciones de voluntariado:

- a) *Detectar* las necesidades sociales de su entorno y analizar las causas locales y globales que simultáneamente las generan.
- b) *Denunciar* todas aquellas situaciones que atenten contra los derechos humanos, sociales y económicos.
- c) Establecer cauces de *diálogo* y espacios de debate que generen procesos de resolución de conflictos.
- d) *Intervenir* en la realidad social, previamente asumida, a través de una acción social transformadora.
- e) Estimular la *participación* de la ciudadanía en los asuntos que les afectan y profundizar en los valores fundamentales de la democracia.
- f) *Promover* el desarrollo del Estado Social y de Derecho asegurando su mantenimiento y potenciando el desarrollo de la justicia social, recordando al Estado sus obligaciones y haciendo visible que el voluntariado no sustituye ninguna responsabilidad del mismo Estado.
- g) Fomentar una *cultura de la solidaridad* que incida en la creación de una verdadera conciencia social solidaria entre la ciudadanía.

3. RELACIONES DE LAS ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO

Entendemos la relación como un elemento constitutivo del voluntariado y de las organizaciones de voluntariado, más allá de considerarse como un instrumento adicional.

La relación constituye uno de los ejes que atraviesan transversalmente la acción voluntaria, como resorte de funcionamiento y como aportación cultural en el actual contexto social.

3.1. Relaciones con los grupos, colectivos y personas destinatarios de la acción voluntaria.

El principio motor que rige nuestra acción ha de basarse en el respeto absoluto a la dignidad de la persona, lo cual supone enfrentarse contra todo intento de degradación, manipulación o exclusión, y trabajar con estas personas y grupos por su dignificación, a través de la satisfacción de sus necesidades básicas y la consecución de sus derechos humanos, sociales y económicos. Para ello:

- Habrá que *potenciar* la participación real y efectiva de los destinatarios en la realización y evaluación de proyectos, de manera que ellos se constituyan en el sujeto de su propio proceso personal y del proceso de reconocimiento de sus derechos y deberes.
- Habrá que establecer los medios éticos y educativos que permitan un seguimiento y evaluación de la calidad de la acción, de modo que la consecución de bienes instrumentales, propios de una acción

eficaz, esté acompañada con la creación de bienes relacionales, vinculados a la apertura de espacios de enriquecimiento y crecimiento humanos.

- Habrá que *salvaguardar* la confidencialidad de todos los datos que se refieren a las personas con las que se trabaja.

3.2. Relaciones con los voluntarios.

Las organizaciones de voluntariado deberán:

- Dotarse de *estructuras flexibles*, capaces de facilitar la integración progresiva del voluntario en la organización. Las organizaciones promoverán cauces de identificación con su estilo y sus valores.
- Potenciar la *participación real y efectiva* de los voluntarios en el seno de sus organizaciones, fomentando la asunción de responsabilidades concretas.
- Consensuar con cada voluntario su *compromiso inicial*, y establecer acuerdos acerca de su disposición temporal, responsabilidades y tareas y, a su vez, exigir su cumplimiento.
- Crear y ofrecer *itinerarios educativos para la formación* de sus voluntarios, que tengan en cuenta su proceso de maduración y crecimiento personal. En este sentido, las organizaciones deben establecer espacios formativos permanentes, diversificados según las necesidades, contenidos, ámbitos de actuación, etc., adaptados a la complejidad de la realidad, a los nuevos métodos de intervención, a la dinámica de las organizaciones y a los nuevos retos que nos presenta la realidad sociopolítica.
- Priorizar los métodos de *trabajo en equipo*, en el ámbito donde se desarrolla la acción, no sólo como técnica, sino principalmente como estilo democrático y participativo de enfrentarse con mayor calidad y calidez a la realidad que nos demanda respuestas.
- Concienciar a los voluntarios sobre el *valor de la acción* entendida como:
 - Una dimensión de la persona que va más allá de la tarea concreta y que ayuda a mejorar la sociedad.
 - Un conjunto de actividades complementarias entre sí y con otras organizaciones.
 - Una aportación modesta, pero significativa, en un contexto global donde quedan muchas cosas por hacer.
- Garantizar el cumplimiento de los *derechos y responsabilidades* derivados de la normativa vigente.

3.3. Relaciones con otras organizaciones sociales

Las organizaciones de voluntariado promoverán, junto con otros actores sociales, la generalización de una *cultura de la coordinación y la complementariedad* en las acciones. Para conseguirlo, trabajarán por:

- Desechar protagonismos, particularismos y actitudes competitivas entre las organizaciones de voluntariado.
- Crear y potenciar espacios de coordinación y encuentro que sean instancias mediadoras de reflexión, interlocución y negociación.
- Crear y potenciar redes de organizaciones vinculadas a territorios y problemáticas comunes, fomentando el desarrollo del tejido social y asociativo.

3.4. Relaciones con los organismos públicos.

Las organizaciones de voluntariado han de mantener una relación con los organismos públicos que sea crítica y cordial, al mismo tiempo, basada en los valores de la claridad, la coordinación y la complementariedad, superando así la falsa dicotomía público-privado. Entre los rasgos que han de perfilar la coordinación por parte de las organizaciones de voluntariado en relación con las actuaciones públicas, entendemos que hemos de trabajar por:

- La *denuncia* de la vulneración de los derechos humanos, sociales y económicos que nos alejan de los mínimos de justicia que legitiman y conceden validez a un Estado de Derecho.
- La *participación* progresiva de las organizaciones de voluntariado en la planificación, realización y evaluación de las políticas sociales y, en particular, de las políticas de voluntariado.
- La *autonomía institucional* en la toma de decisiones respecto de cualquier instancia gubernamental, sin depender de los organismos públicos, con el fin de que puedan establecer con libertad sus objetivos y estrategias.
- La confluencia de una *política de acuerdos* a largo plazo, con carácter plurianual, tal como es y exige la misma acción social.
- La búsqueda de acuerdos sobre la *simplificación* de la burocracia y las obligaciones formales administrativas a las que tienen que someterse las organizaciones de voluntariado para solicitar, percibir y/o administrar las aportaciones económicas oficiales.
- La exigencia de *transparencia* tanto a los organismos públicos en la concesión, como a las organizaciones de voluntariado en su justificación.
- La *diversificación* de las fuentes de financiación de las organizaciones de voluntariado, evitando la dependencia exclusiva de las organizaciones públicas.

3.5. Relaciones con los organismos privados.

Entendemos por organizaciones privadas todas aquellas empresas, fundaciones, obras sociales u otras organizaciones que puedan destinar fondos a la financiación de organizaciones de voluntariado.

El principio de relación, definido en la introducción de este apartado, engloba los vínculos que se establecen entre las organizaciones privadas y las organizaciones de voluntariado. Ahora bien, entendemos que desde nuestras organizaciones deben establecerse criterios que otorguen cierta calidad ética a este principio relacional. Los *criterios mínimos* que configuran estas complejas relaciones son:

- Poner en contacto a los organismos privados con la realidad social, buscando con ello un marco de relación que nos sitúe en la sensibilización ante las situaciones que demandan acciones concretas.
- Actuar de modo que nuestras organizaciones no terminen convirtiéndose en entidades privadas con ánimo de lucro encubierto o en empresas de servicios, perdiendo así todo horizonte de transformación social.
- Mantener el principio de flexibilidad, al tiempo que defendemos firmemente nuestros criterios de actuación, de tal manera que éstos no deben modificarse sustancialmente en función de la ayuda que nos venga del exterior. En estas relaciones tratamos que los organismos privados apoyen nuestras acciones, que llevamos a cabo con nuestros criterios y referentes éticos.
- Somos conscientes de que los organismos privados se pueden publicitar a sí mismos con su apoyo y financiación a las organizaciones de voluntariado. Debemos permanecer vigilantes para que éstas no se reduzcan a ser meros agentes publicitarios y escaparates de las empresas.
- Discriminar y denunciar aquellos organismos privados cuyas acciones repercutan negativamente en la sociedad globalizada, en tanto que directa o indirectamente fomenten explotación laboral infantil, daño a la salud, tráfico de armas, degradación del medio ambiente o cualquier otro tipo de discriminación por motivo de género, orientación sexual, étnica, religiosa o discapacidad física o mental.
- Negarse a contribuir en el ejercicio de una solidaridad que se realiza en función de estrategias e intereses puramente comerciales, y no de la realidad de los más desfavorecidos.
- Mantener la transparencia de la gestión de este tipo de financiación y evitar que los organismos privados se constituyan en única fuente de obtención de recursos.

3.6. Relación con la sociedad en general.

Las organizaciones de voluntariado formamos parte del entramado social y estamos convocados a la construcción, mejora y transformación de esta sociedad desde el ejercicio de la solidaridad. La principal relación que entablamos en el seno de nuestra sociedad se establece en la actividad cotidiana de la acción voluntaria organizada.

Los *criterios generales* que guían estas relaciones son los siguientes:

- *Protagonismo* de los desfavorecidos, excluidos o empobrecidos de nuestra sociedad. Es preciso reconocer que los protagonistas de esta peculiar relación no son las organizaciones de voluntariado, sino aquellos a los que se dirige la acción.
- *Transparencia* en nuestras acciones, referentes ideológicos, campañas, modos de financiación, uso de medios materiales y humanos, política laboral, etc., utilizando para ello los medios y recursos propios de las organizaciones.
- *Comunicación* e información constante hacia el resto de la sociedad, siendo conscientes de que hemos de ejercer una cierta educación cívica, que tiene en cuenta las imágenes parciales de la realidad que nos presentan los grandes grupos mediáticos. Asimismo, debemos aprovechar las posibilidades de participación en espacios comunicativos, tanto en los medios convencionales como en otros alternativos, potenciando el empleo de nuevas tecnologías.
- *Responsabilidad* en el momento de ofrecer mensajes a la sociedad, cuidando no caer ni en catastrofismos que conducen a la conmoción sentimental, ni en visiones idílicas que nos alejan de la realidad, ni buscando el resultado a cualquier precio.
- *Favorecer* la estimación y realización de los valores que humanizan y construyen una sociedad distinta a la actual, sensibilizando a la ciudadanía en los valores de la solidaridad, la paz, la justicia, la tolerancia y la igualdad, que no son en realidad los valores culturalmente vigentes.
- *Independencia* ante organismos públicos y privados e instituciones políticas o sindicales, evitando cualquier tipo de instrumentalización.

4. DIFUSIÓN, APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO

Difusión

La Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España (PPVE) se compromete a difundir este Código Ético entre las organizaciones miembros de la misma y la sociedad en general. En este sentido la PPVE publicitará, en cuantas acciones informativas y divulgativas realice, el presente Código como marco de referencia común de las organizaciones de voluntariado.

A su vez, las entidades que suscriban el presente Código deberán hacerlo llegar, a través de sus canales de información y/o formación, a los voluntarios y demás personas implicadas en la acción voluntaria.

Aplicación

El presente Código Ético deberá ser *suscrito formalmente* por todas y cada una de las organizaciones miembros de la PPVE, a través de sus organismos competentes, debiendo notificarlo en el plazo de un año a partir de su aprobación en Asamblea General de la PPVE.

Todas aquellas organizaciones de voluntariado que soliciten, con posterioridad a la aprobación del presente Código Ético, su ingreso en la PPVE deberán suscribirlo previamente.

Se podrá adherir a este Código Ético cualquier otra organización de voluntariado no perteneciente a la PPVE, sometiéndose a la comisión que vele por el cumplimiento del mismo en los términos que se establecen en el punto siguiente.

Cumplimiento

Todas las organizaciones de voluntariado que suscriban el presente Código Ético adquieren el compromiso de su cumplimiento. Para garantizar este compromiso, se creará una *Comisión de Seguimiento* del Código Ético.

Sus funciones serán:

- Velar por el cumplimiento del Código entre las organizaciones de voluntariado suscriptoras.
- Interpretar el Código y asesorar a las organizaciones en su aplicación.
- Recoger las denuncias o quejas que vulneren lo establecido en el Código.
- Elaborar recomendaciones y propuestas de trabajo que se elevarán a los órganos directivos de la PPVE.
- Estimular, facilitar y promover grupos de seguimiento, actualización, estudio y aplicación del Código en todos los niveles de las organizaciones.

Se establecerán dentro de la PPVE los marcos estatutarios y de reglamento de régimen interno que posibiliten el cumplimiento del presente Código, además de fijar, en su caso, las medidas sancionadoras para las organizaciones de voluntariado miembros y aquéllas otras que se hayan adherido.

REGULACIÓN NORMATIVA DEL VOLUNTARIADO

Objetivos:

- *Conocer la legislación local, regional y nacional en relación al voluntariado.*
- *Reflexionar sobre las consecuencias prácticas de la regulación para las entidades del voluntariado, y las personas voluntarias.*
- *Contribuir al conocimiento de documentos en tomo al voluntariado.*

Contenidos:

1. Marco legal de referencia en la legislación del voluntariado

2. Regulación jurídica del voluntariado en España

2.1. Ambito estatal

2.1.1. Ley del Voluntariado

2.2.Ámbito Autonómico

2.2.1. Leyes autonómicas de Servicios Sociales

- *Ley de Acción Social y Servicios Sociales de Castilla y León*

2.2.2. Legislación específica sobre el voluntariado en las Comunidades Autónomas

- *Decreto 12/1995, por el que se regula el voluntariado en Castilla y León*

3. Anexos

Nuestra sociedad se ha caracterizado desde siempre, por el hecho de que personas, sin distinción de edad, raza o sexo, se han comprometido, de manera libre y voluntaria, en ayudar o luchar para mejorar las condiciones de vida y para dar una respuesta cívica y solidaria a las necesidades e inquietudes que en cada momento se plantean.

Esta acción, que tiene en sus cimientos el principio de solidaridad y que actualmente se enmarca dentro del fenómeno del voluntariado, se encuentra en constante crecimiento. Por otro lado, el desarrollo de una sociedad del bienestar basada en los principios de solidaridad, justicia, tolerancia, respeto al medio ambiente, etc., requiere de la participación organizada de los ciudadanos. En este sentido, la existencia de entidades de voluntariado y la iniciativa social es consustancial a toda política social, no para sustituir la acción de los servicios públicos, sino para complementar los mismos, y teniendo en cuenta, que por el contrario, éstos han venido a incorporarse a la labor desarrollada históricamente por la iniciativa social en el campo de la satisfacción de las necesidades humanas, capitalizando para el bien común actitudes, esfuerzos y recursos humanos.

La trascendencia de esta labor ha sido hasta tal punto valorada por los países y la comunidad internacional, que la propia Asamblea General de las Naciones Unidas, en su sesión de 17 de diciembre de 1985, proclama el día 5 diciembre de cada año como Día Internacional de las Personas Voluntarias para el Desarrollo Económico y Social.

Todo ello hace necesario que existan unas bases legales a partir de las cuales los ciudadanos puedan actuar solidariamente. El desprendimiento y entrega de los ciudadanos deben tener una regulación jurídica específica que, sin coartar ni restringir dicha actitud, establezca un orden en la prestación de servicios a la comunidad por parte de los voluntarios, a la vez que fomente su actitud.

La exposición y desarrollo de este tema viene así a resaltar la conveniencia y necesidad de que quienes forman parte del voluntariado o deseen incorporarse al mismo conozcan el marco jurídico en el cual se desarrolla actualmente esta actividad solidaria. Y ello porque desde el conocimiento de las normas jurídicas existentes en el voluntariado la persona voluntaria conocerá sus derechos y deberes, su defensa y protección ante las organizaciones en las que se inscribe, las medidas que pueden adoptarse desde las diversas Administraciones para promocionarlo y apoyarlo, así como otros aspectos de interés en el desarrollo de su actividad.

1. MARCO LEGAL DE REFERENCIA EN LA LEGISLACIÓN DEL VOLUNTARIADO.

El Estado Social no podría tener existencia efectiva si no diera lugar a una sociedad participativa que, a la vez que remitiera a los poderes públicos la obligación de dar respuesta a los problemas sociales, asume activamente la solución de aquellos que pueden ser resueltos por la misma sociedad.

Solamente por este camino de conjunción, y no de disyunción, podrá favorecerse el progreso social y la conciencia cada día más relevante de las necesidades de la mutua ayuda en un mundo cada día más complejo.

A pesar de que el voluntariado ha estado siempre presente en la vida española, actualmente son más los españoles que se muestran dispuestos a realizar algún tipo de servicio voluntario, no desde una concepción benéfica o puramente asistencial, sino como una forma legítima y libremente asumida de participar en los asuntos que les afectan y como una vía de contacto directo con la realidad que pretenden transformar. El voluntariado representa así una forma de participación desde un movimiento social espontáneo en el que la libertad constituye el principio fundamental por el que debe guiarse la relación del voluntario con las organizaciones en que se integra y de estas con la Administración.

Este incremento ha motivado a su vez el interés por conocer, fomentar y regular el fenómeno voluntario en España. En este sentido y desde una perspectiva jurídica, el voluntariado puede entenderse como una expresión del ejercicio de la ciudadanía que se enmarca en el ámbito de los derechos sociales y que coincide con el concepto moderno de los deberes del ciudadano. Su legitimidad última radica en convertir a los habitantes en ciudadanos participativos.

La regulación jurídica de este hecho social cumple una triple tarea:

1. La primera de ellas es la de garantizar la libertad de los ciudadanos a expresar su compromiso solidario a través de los cauces que mejor se acomoden a sus más íntimas motivaciones. Es algo evidente que el espacio del voluntario es la democracia política así como el *derecho a participar y a asociarse*.
2. El segundo objetivo a conseguir es forzar a los *poderes públicos a reconocer, promover, e impulsar* eficazmente la acción voluntaria en sus diversas modalidades.
3. Así mismo, la existencia de una legislación específica sobre voluntariado permite dotar al voluntario y a la organización de un *estatuto jurídico* que defina los derechos y las obligaciones de los implicados en la relación, otorgando seguridad jurídica a la labor voluntaria y deslindando este campo de otros afines.

En España, previamente a la regulación específica sobre el voluntariado, algunas normas del ordenamiento jurídico que de una u otra manera afectaban al voluntariado eran el Estatuto de los Trabajadores (art. 1.2), la Ley General de Seguridad Social (art. 98.a), la Ley de Asociaciones de 1964 o el propio Código Civil, disposiciones por otro lado actualmente vigentes. Así, el Estatuto de los Trabajadores y la Ley de Seguridad Social excluyen de su ámbito de aplicación los trabajos realizados a título de amistad, benevolencia o buena vecindad y aquellos servicios por cuenta ajena que no sean retribuidos.

Cuando intentamos establecer el marco legal de referencia previo al desarrollo legislativo específico en materia de voluntariado, como nueva vía de participación, encontramos dos normas básicas en las que se fundamenta este derecho de los ciudadanos a participar en la vida social y son:

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA

La Constitución que en su artículo 9.2 impone a los poderes públicos la obligación de *“promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”*.

Nuestra norma suprema obliga, por tanto, a todos los poderes públicos a promover la libertad del individuo y de los grupos, así como a facilitar la participación de los ciudadanos en la vida social removiendo los obstáculos que la dificulten o limiten.

Así mismo en base al artículo 148.1.20 de la misma las Comunidades Autónomas han asumido en sus Estatutos competencias exclusivas en materia de asistencia, bienestar social y servicios sociales. Por lo cual la mayoría de las Comunidades Autónomas han aprobado leyes de Servicios Sociales en las que hay preceptos aplicables al voluntariado de forma implícita o explícita, como veremos posteriormente.

CARTA SOCIAL EUROPEA

La Carta Social Europea constituye otra de las normas fundamentales que debe considerarse en el tema que nos ocupa.

La Carta Social Europea, de 18 de octubre de 1961, fue ratificada por España el 29 de abril de 1980 y obliga el Estado español (al igual que al resto de los Estados ratificantes de este Convenio) a fomentar la participación de los individuos y organizaciones en que se integran en la creación y mantenimiento de los servicios sociales. Dicha Carta en su artículo 14 parte del reconocimiento a toda persona del derecho a beneficiarse de los servicios de bienestar social y alienta la participación de los individuos y de las organizaciones en la creación y mantenimiento de dichos servicios.

“Art. 14. Derecho a los beneficios de los servicios sociales.

Para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a beneficiarse de los servicios sociales, las partes se comprometen a:

- 1. A fomentar u organizar servicios que, utilizando los métodos de un servicio social, contribuyan al bienestar y al desarrollo de los individuos y de los grupos en la comunidad, así como a su adaptación al medio o entorno social.*
- 2. A estimular la participación de los individuos y de las organizaciones beneficiarias o de otra clase, en la creación y mantenimiento de tales servicios.”*

Al hilo de esto, el Consejo de Europa y el Parlamento Europeo en resoluciones y recomendaciones han perfilado medidas de carácter general dirigidas a sensibilizar a los ciudadanos sobre los problemas de la sociedad y la contribución que el trabajo voluntario puede suponer para su solución, desde el uso constructivo del ocio y el tiempo libre y desde la participación en la acción social.

Las indicadas recomendaciones y resoluciones aconsejan la necesidad de que los Estados perfilen en sus políticas de bienestar los papeles específicos que deben jugar las organizaciones con voluntarios y los servicios dependientes de las Administraciones Públicas, garantizando la cooperación entre los profesionales y los propios voluntarios, la utilización conjunta de las infraestructuras públicas y el desarrollo de los programas formativos, todo ello en aras de la complementariedad de los recursos disponibles.

Entre las medidas adoptadas por el Comité de Ministros, el 21 de junio de 1985, en relación al trabajo voluntario en actividades de bienestar social y estimando que es conveniente promover y desarrollar las acciones voluntarias al servicio de la Comunidad, se reconoce la necesidad de fijar algunas reglas para el ejercicio de dichas acciones sin privarlas de su carácter espontáneo. (Anexo: recomendación N°R°85 del Comité de Ministros del Consejo de Europa)

ESTATUTOS DE LAS AUTONOMÍAS

Otra norma fundamental y marco legal de referencia al desarrollo legislativo del voluntariado, que complementa las dos normas básicas anteriormente expuestas, lo encontramos en los correspondientes Estatutos de Autonomía.

Dentro de nuestro país, con el surgimiento del Estado de las Autonomías, como veremos posteriormente, las Comunidades Autónomas, en el ejercicio de sus competencias, han puesto especial atención al tema del voluntariado. En los correspondientes Estatutos de Autonomía se alude en su articulado a la necesidad de promover actuaciones solidarias, constituyendo este el marco legal de referencia previo al desarrollo legislativo específico del voluntariado en cada Comunidad Autónoma.

El Estatuto de Autonomía de nuestra Comunidad, atribuye a la Junta de Castilla y León competencias exclusivas en materia de fomento de la cultura y de la investigación, promoción del deporte y de la adecuada utilización del ocio; asistencia social y servicios sociales. Así mismo atribuye la competencia para el desarrollo legislativo y la ejecución en materia de sanidad e higiene, promoción, prevención y restauración de la salud, otorgando competencia ejecutiva en el marco de la legislación del Estado en materia de protección del medio ambiente, del entorno natural y del paisaje, materias todas ellas susceptibles de considerarse como áreas de intervención social del trabajo voluntario.

En este marco y en relación a la legislación actualmente existente en materia de voluntariado algunos autores consideran al menos cuatro importantes ventajas en la regulación del voluntariado que pueden favorecer su libre desarrollo (Fernandez, 1994)⁷:

- Favorece su desarrollo al eliminar los obstáculos para su ejercicio,
- Diferencia el trabajo voluntario del asalariado,
- Establece criterios para la solución de conflictos entre los voluntarios y la organización,
- Determina medidas de apoyo.

⁷ Fernández Pampillón, Angel: “Marco legislativo y cuestiones jurídicas del voluntariado”. Madrid 1994

2.- REGULACIÓN JURÍDICA DEL VOLUNTARIADO EN ESPAÑA.

Actualmente, si bien es cierto que el moderno Estado social, democrático y de derecho ha universalizado mejoras sociales que han hecho posible el Estado de Bienestar, no es menos cierto que este mismo Estado reconoce el derecho que tienen los ciudadanos a participar activamente en la mejora en la calidad de vida y en los intereses generales.

La conciencia creciente de este hecho social ha motivado el que muchos ciudadanos de una manera totalmente libre, voluntaria y altruista, desarrollen un papel cada vez más importante en el diseño y ejecución de las actuaciones dirigidas a la satisfacción del interés general y a la construcción de una sociedad más solidaria.

Todo ello ha hecho que últimamente el movimiento voluntario viva una etapa de despliegue y crecimiento, y también una progresiva y constante ampliación de sus campos de actuación, de manera que hoy por hoy no se limita a lo puramente asistencial, sino que abarca ámbitos más diversos.

La regulación jurídica del voluntariado en nuestro país presenta una gran pluralidad, ya que existe una legislación estatal y además cada Comunidad Autónoma ha regulado esta materia dentro del marco de sus competencias.

Esta pluralidad legislativa tiene su origen, como veíamos antes, en el esquema de organización territorial del Estado Español que surge con la Constitución del 78, y el consiguiente reparto de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas a asumir de manera exclusiva y por lo tanto a ejercer competencias plenas en materia de asistencia social, bienestar social y servicios sociales.

De hecho, todas han reflejado en sus Estatutos la competencia en este campo, y es en este título competencial en el que se han basado para legislar más o menos ampliamente sobre la actividad de voluntariado considerando que la misma está encuadrada dentro del marco de la Asistencia Social, entendida en sentido amplio.

2.1.- Ámbito Estatal

La legislación estatal alude al voluntariado de forma dispersa y generalmente sectorial. En este sentido, el marco regulador de promoción de actuaciones voluntarias se ha venido completando con preceptos aislados de las leyes estatales. Así encontramos que existen Leyes o normas de ámbito estatal en las que aparecen apartados dedicados al voluntariado o a su regulación en sectores específicos como es el voluntariado cultural o el voluntariado en los centros de enseñanza. Serían las siguientes:

- **Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos**, contiene por primera vez en nuestro Derecho una referencia expresa al voluntariado y en su artículo 64 establece que:

“1. El Estado fomentará la colaboración del voluntariado en la atención de los disminuidos, promoviendo la constitución y funcionamiento de instituciones sin fines de lucro que agrupen a personas interesadas en esta actividad, a fin de que puedan colaborar con los profesionales en la realización de actuaciones de carácter vocacional a favor de aquellos necesitados”.

No contiene, como puede verse, regulación material sobre el voluntariado, pero sí fue un primer paso para desarrollar la obligación constitucional impuesta a los poderes públicos de fomentar la participación de los individuos y grupos en que se integran en actividades de bienestar y servicios sociales.

- De forma genérica, la **Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local**, establece en su artículo 72 que las Corporaciones Locales favorecerán el desarrollo de las asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los mismos.
- Como legislación sectorial específica, la **Ley 2/1985, de 21 de enero, de Protección Civil**, señala en su artículo 14 que corresponde a las diferentes Administraciones Públicas la promoción y el apoyo de la vinculación voluntaria y desinteresada de los ciudadanos a la protección civil
- **Los Reales Decretos 1033/ de 25 de abril y 4666/ 1987, que regulan el Registro de entidades de acción social**, mencionando expresamente entre ellas las de voluntariado social.
- **Orden del Ministerio de Educación, de 11 de octubre de 1994**, regula la actividad del voluntariado en los centros públicos que imparten enseñanzas de régimen general.
- **Orden del Ministerio de Cultura, de 9 de octubre de 1995**, regula el voluntariado cultural.
- Mas recientemente y posteriormente a la Ley del Voluntariado en el ámbito estatal, el **Real Decreto 1910/1999, de 17 de diciembre, por el que se crea el Consejo Estatal de Organizaciones no Gubernamentales de Acción Social**, tiene como finalidad primordial la participación y colaboración del movimiento asociativo en el desarrollo de las políticas de bienestar social enmarcadas en el ámbito de competencias atribuidas al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

2.1.1. Ley del voluntariado

La incorporación al ordenamiento jurídico estatal de la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado es reciente y surge con posterioridad a la existencia de una amplia regulación por parte de las Comunidades Autónomas en esta materia. Por ello la Ley se plantea como objetivos:

- Regular las actuaciones de los individuos que se agrupan para satisfacer intereses generales, garantizando su libertad y mantenimiento dentro del marco de la sociedad civil que le es propio.
- Limitar su ámbito de aplicación a los voluntarios y a las organizaciones de voluntariado que desarrollan programas estatales o supraautonómicos o cuando participen en programas que conlleven actividades de competencia exclusivamente estatal, salvaguardando las competencias de las Comunidades Autónomas.

Destacan como aspectos más importantes:

- Un **concepto amplio de voluntariado**, entendido como el conjunto de actividades de interés general: las asistenciales, de servicios sociales, cívicas, educativas, culturales, científicas, deportivas, sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de defensa de la economía y de la investigación, de desarrollo de la vida asociativa, de promoción del voluntariado, o cualquiera otra de naturaleza análoga.
- La referencia al **voluntariado organizado** y por tanto desarrollado dentro de una entidad, lo que excluye las actuaciones asiladas o esporádicas.

En este sentido en la exposición de motivos se recoge que:

“el concepto de voluntariado, asimilado con frecuencia a lo puramente asistencial, debe dar cabida también al resto de ámbitos en los que la participación ciudadana es igualmente valiosa y necesario complemento de la actividad pública.”. “El voluntariado así entendido debe superar el puro voluntarismo, la acción individual, aislada y esporádica, bienintencionada pero poco eficaz y, por tanto, ha de ser reconducida hacia las organizaciones, tanto privadas como públicas, con capacidad para aprovechar sinérgicamente el esfuerzo, el entusiasmo y la dedicación de los voluntarios”.

A lo largo de su articulado la Ley nos presenta su ámbito de aplicación, las características de las actividades de voluntariado, el concepto de voluntario, los derechos y deberes de estos, las relaciones entre los voluntarios y las organizaciones en que se integran, así como las medidas de fomento del voluntariado, incorporando una disposición adicional referente a los voluntarios de la cooperación para el desarrollo. Para completar una revisión más amplia se incluye como anexo: Ley del Voluntariado.

Aún cuando no se define así, la Ley del Voluntariado es una Ley Marco de aplicación para todo el territorio del Estado, y se caracteriza por ser muy general en su contenido, en la medida en que pretende garantizar la libertad de los voluntarios y de las organizaciones en que se integran, además de respetar las competencias de las Comunidades Autónomas. Esta generalidad hizo necesario completar sus previsiones con un instrumento operativo como el Plan Estatal del Voluntariado, que veremos más tarde.

2.2.- Ámbito Autonómico

Como decíamos antes, el surgimiento del Estado de las Autonomías ha propiciado que las Comunidades Autónomas, en el ejercicio de sus competencias, hayan puesto especial atención al tema del voluntariado, de modo que los correspondientes Estatutos de Autonomía aluden en su articulado a la necesidad de promover actuaciones solidarias. Este surgimiento del Estado de las Autonomías ha comportado además la aprobación de sus respectivas Leyes de Servicios Sociales o de Acción Social, con especial atención y apertura de cauces al voluntariado social o al voluntariado en general.

En las Comunidades Autónomas la referencia normativa a materia de voluntariado podemos encontrarla en las Leyes autonómicas de Servicios Sociales, que hacen referencia a lo largo de su articulado a la participación del voluntariado, y de forma más específica en otras disposiciones como se recoge en los apartados siguientes.

En la actualidad todas las Comunidades Autónomas tienen leyes de servicios sociales que contienen referencias a la regulación del voluntariado de forma muy diversa. En estas leyes podemos encontrar la definición del voluntariado, las formas de colaboración entre los distintos agentes implicados, compromisos de futuras regulaciones, medidas de fomento, etc.

Todas ellas recogen la necesidad de promocionar y apoyar desde la Administración al voluntariado en general y al voluntariado social en particular.

En el anexo referente a las Leyes autonómicas de Acción Social y Servicios Sociales se incluye más información.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA Y LEÓN

- **Ley 18/1988, de 28 de diciembre, de Acción Social y Servicios Sociales**

La Ley de Acción Social y Servicios Sociales de nuestra Comunidad Autónoma incorpora en su articulado referencias al voluntariado. Así recoge entre los principios por los que se rige, la participación de los ciudadanos y el fomento de la iniciativa social desde los lugares mas cercanos al ciudadano como son los Centros de Acción Social (CEAS).

Dado que uno de los objetivos del Sistema de Acción Social es promover la solidaridad, los Servicios Básicos, que van dirigidos a todos los ciudadanos y colectivos, recogen entre sus funciones el apoyo a la acción social comunitaria que contempla el fomento del asociacionismo y el voluntariado.

En base a esta Ley, las Administraciones Públicas de Castilla y León fomentaran la colaboración del voluntariado, prioritariamente en las actividades reguladas en esta y sus normas de desarrollo.

- **Decreto 12/ 1995, de 19 de enero, por el que se regula el Voluntariado en Castilla y León.**

Nuestra Comunidad Autónoma no se ha mantenido ajena a la acción voluntaria que se ejerce en su seno. Por ello, las Administraciones Públicas en respuesta a su responsabilidad vienen colaborando en su promoción y desarrollo y, sobre todo, en favorecer la coordinación de la labor desarrollada por las entidades de voluntariado con el fin de cubrir todas las áreas en que sea posible la participación activa de las personas voluntarias.

Durante mucho tiempo, un gran número de entidades han venido prestando servicios de todo tipo a la comunidad, respondiendo de manera desinteresada a muchas necesidades que los ciudadanos tenían planteadas.

El Decreto 12/1995, aprobado el 19 de enero vino así a representar el compromiso de la Administración de Castilla y León de promover el voluntariado, profundizando en el derecho de los ciudadanos a participar en la construcción de la sociedad.

Esta norma que regula el voluntariado en nuestra Comunidad, tiene por *objeto la regulación, el reconocimiento y la participación de los ciudadanos en actividades de voluntariado de naturaleza cívica o social en el ámbito territorial de esta Región.*

A lo largo de su articulado trasmite el reconocimiento, la ordenación y la promoción de las acciones voluntarias como expresión de solidaridad y pluralismo, así como la necesidad de fomentar la participación de los ciudadanos de la comunidad en organizaciones sin ánimo de lucro y facilitar las relaciones que se establezcan entre las Administraciones Públicas, las entidades que desarrollan actividades de esta naturaleza y las personas voluntarias que participan en su ejecución.

Será de aplicación su contenido a las personas voluntarias y a las entidades que impulsen o participen en programas o proyectos a través de los que se desarrollen actividades de voluntariado en el ámbito territorial de la Comunidad.

Será también de aplicable a aquellas entidades de voluntariado, que teniendo su sede o delegación permanente en este Región, participen o promuevan actividades encaminadas a la solidaridad.

Las organizaciones supraautonómicas o de ámbito estatal o supraestatal, cuando desarrollen actividades de voluntariado dentro del ámbito de Castilla y León, estarán obligadas al conocimiento y cumplimiento de este Decreto.

Destacan como aspectos mas significativos en esta norma reguladora los siguientes:

- a) Un concepto amplio de voluntariado
- b) El reparto de competencias y descentralización a las Corporaciones Locales.
- c) La creación del Registro de Entidades de Voluntariado.

a) Concepto amplio de voluntariado.

A pesar de que el voluntariado se desarrolla principalmente en el área de servicios sociales, existen otras no menos importantes donde la participación ciudadana va incrementándose, como son: medio ambiente, salud, cultura, deportes, etc. En este sentido el Decreto viene a contemplar las mejores condiciones de funcionamiento del mismo en todas las áreas cívicas y sociales en las que la presencia del voluntariado sea necesaria para desarrollar o completar servicios básicos para la comunidad.

El voluntariado es entendido desde un sentido amplio como expresión de participación, solidaridad y pluralismo de los ciudadanos. De forma que en él tiene cabida todo tipo de *comportamiento social organizado, efectuado libre y gratuitamente por personas independientes, mediante actividades que redunden en beneficio de la comunidad.*

La ampliación constante y permanente de los campos de actuación abarca materias tan diversas que afectan prácticamente a todas las áreas de actuación de la sociedad. Por ello y como veremos posteriormente, el Registro de Entidades de Voluntariado contempla varias áreas de actuación y la posibilidad de crear otras nuevas.

Se excluyen del voluntariado:

- Las actividades que se desarrollen en virtud de una relación laboral o funcional.
- Las actividades que generen algún beneficio para las personas que las realicen.
- Las actividades realizadas en el ejercicio de una obligación personal, las reglamentariamente establecidas como las realizadas por los objetores de conciencia en el ejercicio de la prestación social sustitutoria.
- Las actividades realizadas por lo cargos directivos o gerenciales en la entidades promotoras de los programas. Se exceptúan si aquellos conservan la condición de voluntarios y en tal concepto.
- Las actividades promovidas por organizaciones políticas, sindicales o empresariales, siempre que persigan intereses propios de estas entidades.

Las actuaciones se llevarán a cabo de acuerdo a los programas y proyectos promovidos por entidades sin ánimo de lucro, inscritas en el Registro de Entidades del Voluntariado.

En Castilla y León, los principios por los que se rige el Voluntariado son:

- La **SOLIDARIDAD** entre personas o grupos mediante acciones que favorezcan a otras personas o intereses sociales colectivos.
- La **COMPLEMENTARIEDAD** con trabajos retribuidos. De manera que los programas y actuaciones que se incluyan tendrán carácter complementario y no sustitutivo de las actividades desarrolladas por el personal de la Administración.
- La **GRATUIDAD** por la realización de un servicio a la sociedad que no conlleva beneficio material.
- La **DESCENTRALIZACIÓN**, con la posibilidad de que las Corporaciones Locales se conviertan en entidades competentes en el voluntariado.

b) Reparto de competencias y descentralización a las Corporaciones Locales.

Retomando uno de los principios por los que se rige el voluntariado en nuestra Comunidad como es la DESCENTRALIZACIÓN, podemos decir que este responde a la gran extensión territorial de esta Región y al considerable número de municipios que la integran. En este sentido, en la exposición de motivos del Decreto se resalta la posibilidad y conveniencia de descentralizar competencias a las Corporaciones Locales a la vez que se presenta en su articulado un reparto de competencias y coordinación entre las distintas Administraciones Públicas implicadas.

Las competencias en materia de voluntariado que corresponden a las distintas Administraciones Públicas se distribuyen en la normativa de la siguiente forma:

1.- Junta de Castilla y León, a través de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social,

- Vigila el cumplimiento del presente Decreto y sus normas de desarrollo.
- Coordina las distintas áreas de actuación, asegurando la unidad del Registro Regional.

- Crea nuevas áreas de actuación y refundir o suprimir las existentes, vinculando tales modificaciones a todos los Registros del voluntariado existentes.
- Conoce los recursos existentes en la Comunidad Autónoma.
- Gestiona el Registro Regional.
- Comprueba el cumplimiento de las obligaciones de las entidades del voluntariado.
- Asesora técnicamente a las entidades del voluntariado:.
- Determina la aptitud o formación mínima de los voluntarios que desarrollarán actuaciones en programas o proyectos.
- Establece medidas que fomenten la promoción y formación del voluntariado, colaborando con las entidades existentes.

Al considerar la naturaleza de las actividades de voluntariado desarrollas y por tanto las áreas de actuación que veremos posteriormente, ciertas competencias referentes a las obligaciones de las entidades de voluntariado, el asesoramiento de estas, la formación y las medidas de fomento, también serán ejercidas por las Consejerías implicadas que podrán dictar las normas precisas para su desarrollo y ejecución.

2.- Los Ayuntamientos con población superior a 20.000 habitantes, y las Diputaciones Provinciales, previa delegación de la Junta de Castilla y León , ejercen las siguientes competencias:

- Comprobar el cumplimiento de las obligaciones de las entidades del voluntariado existentes de carácter local o provincial.
- Gestión de los Registros Municipales o Provinciales de las entidades del voluntariado.
- Asesoramiento técnicamente a las entidades del voluntariado.
- Determinar la aptitud o formación mínima de los voluntarios que desarrollen actuaciones en determinados programas o proyectos.
- Establecer medidas que fomenten la promoción y formación del voluntariado, colaborando con las entidades de ámbito local o provincial.
- Conocimiento de los recursos existentes.

Actualmente la mayoría de las Corporaciones Locales tienen competencias en materia de voluntariado como podemos ver en la siguiente relación de Decretos de delegación de competencias:

- Decreto 47/1995, de 9 de marzo, por el que se delegan determinadas competencias relativas al voluntariado a las Diputaciones Provinciales de la Comunidad de Autónoma.
- Decreto 72/1995, de 20 de abril, por que se delegan determinadas competencias relativas al voluntariado en el Ayuntamiento de León
- Decreto 73/1995, de 20 de abril, por que se delegan determinadas competencias relativas al voluntariado en el Ayuntamiento de Segovia
- Decreto 74/1995, de 20 de abril, por que se delegan determinadas competencias relativas al voluntariado en el Ayuntamiento de Soria
- Decreto 106/1996, de 22 de abril, por que se delegan determinadas competencias relativas al voluntariado en el Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo

- Decreto 116/1996, de 2 de mayo, por que se delegan determinadas competencias relativas al voluntariado en el Ayuntamiento de Burgos
- Decreto 123/1996, de 9 de mayo, por que se delegan determinadas competencias relativas al voluntariado en el Ayuntamiento de Miranda de Ebro
- Decreto 124/1996, de 9 de mayo, por que se delegan determinadas competencias relativas al voluntariado en el Ayuntamiento de Palencia
- Decreto 125/1996, de 9 de mayo, por que se delegan determinadas competencias relativas al voluntariado en el Ayuntamiento de Zamora

Algunas de estas Corporaciones Locales cuentan a su vez con normas reguladoras y medidas de fomento en sus ámbitos territoriales, que sería conveniente conocer.

La creación, como veremos, de los Registros REGIONAL, MUNICIPAL y PROVINCIAL de Entidades de Voluntariado permitirá llevar a cabo medidas de fomento del voluntariado en cada ámbito al conocer las entidades que allí vienen actuando, así como favorecer la coordinación entre las instituciones implicadas.

c) La creación del Registro de Entidades del Voluntariado.

Los Registro de Entidades del Voluntariado constituyen un elemento central del Decreto que regula el voluntariado en Castilla y León.

Respecto del mismo es conveniente decir que considera tanto el ámbito de actuación de las entidades (regional, provincial o municipal) como la naturaleza de la acción de voluntariado desarrollada.

Por ello y considerando el AMBITO de actuación, junto al Registro Regional de Entidades del Voluntariado al que deberán dirigirse las entidades que vienen desarrollando programas a nivel regional o en más de una provincia, se crean los Registros Provinciales y Municipales para aquellas entidades cuyas actuaciones en materia de voluntariado abarca este ámbito municipal o provincial. Estos Registro son:

- Registro Regional de Entidades del Voluntariado
- Registro Municipal de Entidades del Voluntariado
- Registro Provincial de Entidades del Voluntariado

En relación a la NATURALEZA O TIPO de actividad desarrollada, tanto en el Registro Regional, como en los Registro Municipales y Provinciales de Entidades del Voluntariado, se recogen una serie de áreas de actuación en las que se han de inscribir y clasificar las entidades en función del programa o proyecto que vienen desarrollando en materia de voluntariado. Estas áreas son:

- Servicios Sociales
- Salud
- Deportes
- Cultura
- Juventud
- Medio Ambiente

La inscripción, por parte de las entidades del voluntariado, en el Registro correspondiente es conveniente en la medida en que permite conocer los recursos existentes en cada ámbito y el reconocimiento oficial de la actividad desarrollada.

Para inscribirse en el Registro la entidad presentará:

- Una solicitud
- Una copia autenticada de sus estatutos
- El programa o proyecto de actividades de voluntariado.

La norma también nos dice que sólo las entidades que figuren inscritas en el Registro pueden percibir ayudas económicas de las Administraciones Públicas a la vez que será un requisito para que sus miembros participen en procesos de formación realizados o apoyados con recursos públicos.

Para tener mas información respecto a la solicitud de inscripción en el Registro correspondiente puede consultarse el anexo correspondiente al final de este tema.

La condición de entidad del voluntariado se perderá al cancelarse su inscripción en el Registro, bien por propia iniciativa de la entidad o de oficio por la administración competente. En este último caso si se comprueba un incumplimiento de las normas recogidas en el Decreto.

Completando estos aspectos significativos en la regulación del voluntariado en nuestro Comunidad, el Decreto contiene otros elementos importantes a la vez que comunes a la legislación del voluntariado en otras Comunidades Autónomas y que se han comentado en otros apartados de este documento:

- Las entidades del voluntariado
- El estatuto del voluntariado

ANEXO: RECOMENDACIONES INTERNACIONALES SOBRE VOLUNTARIADO.

Existen resoluciones y recomendaciones de diversos organismos internacionales instando a los gobiernos a reconocer, fomentar, promover, etc. el voluntariado:

- Carta Social Europea, Turín, 1961. Ratificación española, de 29 de abril de 1980.

Artículo 14.2 las partes se comprometen a "Estimular la participación de los individuos y de las organizaciones benéficas o de otra clase en la creación y mantenimiento de tales servicios".

- Resolución de 16-XII-1983, del Parlamento Europeo, sobre el voluntariado.

- Resolución de 19-II-1986, de la Asamblea General de Naciones Unidas sobre el Día Internacional de Voluntariado por un Desarrollo Económico y Social.

- Recomendación (85) 9, de 21-VI-85, del Comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre el trabajo voluntario en actividades de bienestar social.

- Recomendación de 13-VI-1985, del Consejo de las Comunidades Europeas, sobre la protección social de los voluntarios para el desarrollo.

ANEXO: RECOMENDACIÓN NºR(85) DEL COMITÉ DE MINISTROS A LOS ESTADOS MIEMBROS SOBRE EL TRABAJO VOLUNTARIO EN ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL

Adoptadas por el Comité de Ministros el día 21 de junio de 1985, en la 387 reunión de los delegados de ministros.

Traducción del inglés. Recommendation nº R(85) of the committee of ministers to member states on voluntary work in social welfare activities.

Traducción oficiosa del Departamento de Voluntariado de la Cruz Roja Española, octubre 1985.

El Comité de Ministros, en virtud del artículo 15.b del Estatuto del Consejo de Europa.

Considerando que el objetivo del Consejo de Europa es el de realizar una unión más estrecha entre sus miembros a fin, singularmente, de favorecer su progreso social.

Consciente de la importancia creciente de las acciones de ayuda mutua en la sociedad.

Estimando que es conveniente promover y desarrollar las acciones voluntarias al servicio de la comunidad.

Reconociendo, sin embargo, la necesidad de fijar algunas reglas para el ejercicio de dichas acciones, sin privarlas de su carácter espontáneo.

Recomienda a los gobiernos de los Estados miembros que:

- Reconozcan el papel, las características y el valor del trabajo (en adelante trabajo voluntario) realizado de manera desinteresada por personas que por su propia voluntad participan en el bienestar social (en adelante llamados voluntarios).
- Tomen las medidas apropiadas a fin de definir y mejorar las modalidades de realización de tal trabajo según los principios que a continuación se enumeran:

a) Medidas de carácter general:

1. Velar porque todos los ciudadanos, en particular en el marco de la educación y a través de informaciones difundidas por los medios de comunicación social, sean sensibilizados sobre los problemas sociales y la contribución que el trabajo voluntario puede aportar en su solución.
2. Asegurar que en la educación cívica se hace referencia al valor del trabajo voluntario y que, en el marco de la preparación para la utilización constructiva del ocio y del tiempo libre, todos los grupos sin distinción de edad se vean incitados a participar en la acción social como voluntarios.
3. Asegurar que, en la formulación de la política social, los papeles específicos de la colaboración espontánea, del trabajo voluntario organizado y de los servicios dependientes de los poderes públicos estén bien precisados y las modalidades de sus relaciones claramente definidas.
4. Promover una mejor cooperación entre los profesionales en el campo social y los voluntarios, en la ejecución de actividades de trabajo y desarrollo social, con afán de complementariedad.
5. Buscar la utilización más amplia posible de las infraestructuras públicas, facilitándolas cuando sea posible, si son necesarias para apoyar el trabajo voluntario en beneficio de la comunidad.
6. Incluir en los programas de formación de las profesiones sociales un espacio dedicado a la información sobre la contribución que los voluntarios pueden realizar y a los diversos aspectos de la colaboración con ellos.

b) Medidas concernientes a las organizaciones de voluntarios.

1. Respetar la libertad de actuación de las organizaciones de voluntarios, constituidas conforme a la legislación o costumbres.
2. Asegurar la colaboración entre los sectores públicos y las organizaciones de voluntarios como un factor esencial en el campo de la acción social.
3. Promover el trabajo voluntario a nivel local en colaboración con las organizaciones creadas a dicho efecto.
4. En los ministerios relacionados con acciones cuya iniciativa corresponda a organizaciones de voluntarios establecer, si fuera preciso, una estructura de enlace con la finalidad esencial de estimular la consulta mutua, proporcionar información y promover la coordinación.

5. Adoptar disposiciones fiscales dentro de los límites impuestos por el gasto público, para sostener el trabajo voluntario, como ejemplo ciertas exenciones fiscales y reducciones de impuestos para organizaciones de voluntarios reconocidas.
 6. Proveer de fondos a los diferentes niveles gubernamentales hasta el nivel local, para facilitar el trabajo voluntario y apoyar los proyectos piloto de las organizaciones de voluntarios y prever el control adecuado de la utilización de dichos fondos.
 7. Cuando la puesta en práctica de actividades sociales sea confiada a organizaciones de voluntarios, asegurar que los cometidos sean suficientemente precisos a fin de evitar cualquier ambigüedad respecto de las prestaciones proporcionadas por los servicios de asuntos sociales oficiales.
 8. Asegurar, en lo posible, la continuidad de la financiación a las organizaciones de voluntarios interesadas, especialmente a aquéllas que han llegado a un acuerdo con la autoridad pública para la realización de actividades en el campo social.
 9. Promover la consulta con las organizaciones de voluntarios sobre proyectos y programas susceptibles de ser puestos en práctica con su concurso, y promover su participación en la planificación de la política social.
 10. Promover la puesta en común de recursos y medios entre las organizaciones de voluntarios, sobre todo en materia de formación y recogida de información.
 11. Velar, en la medida de lo posible, para que sus estatutos precisen claramente los fines de la organización.
 12. Estimular la creación de organismos de enlace entre las organizaciones de voluntarios a fin de facilitar su concertación y contactos con los poderes públicos.
- c) Medidas en lo que se refiere a los voluntarios.
1. Revisar las legislaciones y reglamentaciones a fin de suprimir en lo posible cuantos obstáculos impidan a cualquier persona, incluso a los desempleados, realizar un trabajo voluntario.
 2. Estimular la formación y reciclaje de los voluntarios, tanto en el plano general como en el especializado.
 3. Velar porque los voluntarios sigan los mismos criterios que los trabajadores sociales profesionales, en lo que se refiere a la confidencialidad de las informaciones que puedan obtener de los clientes, recogidas en el marco de su trabajo voluntario.
 4. Adoptar acuerdos para permitir que tanto los voluntarios como los beneficiarios de sus prestaciones y los terceros puedan quedar cubiertos contra los riesgos que puedan desprenderse de la realización del trabajo voluntario, e incitar a los voluntarios a prevalerse de los mismos.
 5. Estimular a los empresarios potenciales a tener en cuenta, al examinar las candidaturas a puestos ofrecidos en el campo social, la experiencia adquirida en el trabajo voluntario como un elemento indicativo del grado de toma de conciencia y de la motivación del candidato.

ANEXO: LEYES AUTONÓMICAS DE SERVICIOS SOCIALES.

En materia específica de voluntariado las Comunidades Autónomas cuentan con legislación que en algunos casos se refiere al voluntariado en general, o al voluntariado social o bien al voluntariado en sectores muy concretos (voluntariado verde o voluntariado para la tercera edad). Una relación de las principales normas específicas sobre el voluntariado que se han promulgado en la actualidad sería la siguiente:

- Ley 25/1991, de 13 de diciembre, de creación del Instituto Catalán del Voluntariado (INCAVOL).
- Ley 9/1992, de 7 de octubre, del Voluntariado Social de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Ley 4/1993, de 14 de abril, de Servicios Sociales de la Comunidad de Galicia.
- Decreto 45/1993, de 20 de abril, por el que se regula el Voluntariado Social en Andalucía.
- Ley 3/1994, de 19 de mayo, del Voluntariado Social en la Comunidad de Madrid.
- Decreto 12/1995, de 19 de enero, por el que se regula el Voluntariado en Castilla y León.
- Ley 4/1995, de 16 de marzo, del Voluntariado en Castilla-La Mancha
- Ley 7/1998, de 6 de mayo, del Voluntariado de la Rioja.
- Ley 1/1998, de 5 de febrero, reguladora del Voluntariado Social en Extremadura.
- Ley Foral 2/1998, de 27 de marzo, del Voluntariado de la Comunidad de Navarra.
- Ley 7/1998, de 8 de mayo, del voluntariado en La Rioja.
- Ley 4/1998, de 15 de mayo; de Voluntariado en Canarias.
- Ley 3/1998 de 18 de mayo, del Voluntariado en las Islas Baleares.
- Ley 17/1998, de 25 de junio, del Voluntariado del País Vasco.

En todas ellas se incluye una definición del voluntariado, destacan los principios básicos, los campos de actuación, las características de las entidades de voluntariado, se establece un registro de asociaciones o entidades, una carta de derechos y deberes, así como las medidas de fomento y apoyo.

De alguna manera pretenden inspirarse además en los principios fundamentales del voluntariado recogidos en la Declaración Universal sobre el Voluntariado, elaborada en el Congreso Mundial LIVE'90, en París:

“Reconocer el derecho de asociación a todo hombre, mujer o niño, cualquiera que sea su raza o religión, su condición física, económica, social y cultural; respetar la dignidad de todo ser humano y su cultura; ofrecer ayuda mutua desinteresada y participar con espíritu de compañerismo y de fraternidad; estar atentos a las necesidades de las comunidades y propiciar con ellas la solución de sus propios problemas; tienen como meta hacer del voluntariado un elemento de desarrollo personal, de adquisición de conocimientos nuevos, de ampliación de sus capacidades, favoreciendo la iniciativa y la creatividad, permitiendo a cada uno ser miembro activo y no solamente beneficiario de la acción; estimular la responsabilidad social y motivar la solidaridad familiar, comunicativa e internacional”.

LEGISLACIÓN AUTONÓMICA DE SERVICIOS SOCIALES SOBRE VOLUNTARIADO

COMUNIDAD AUTÓNOMA	REFERENCIAS AL VOLUNTARIADO
ANDALUCÍA	
Ley 2/1998, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía	Art. 26. Voluntariado Social. 1. La Junta de Andalucía reconoce y proporcionará apoyo al voluntariado social colaborará con las Administraciones Públicas y con la iniciativa social en las tareas de prestación de Servicios Sociales. 2. Las funciones del trabajo voluntario deberán regularse reglamentariamente, de forma que no reúna características de relación laboral ni mercantil.
ASTURIAS	
Ley 5/1987, de 11 de abril, de Servicios Sociales	Art.15. Del Voluntariado Social El principado de Asturias promoverá y regulará la participación del Voluntariado Social, prioritariamente a través de asociaciones, en las tareas de prestación de Servicios Sociales.
BALEARES	
Ley 9/1987, de 11 de febrero, de Acción Social	Art. 6. Principios Básicos: e)... En especial, se fomentará el Voluntariado Social.

CANARIAS	
Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales	<p>Art. 15. Apoyo a la Solidaridad Social</p> <p>2. Serán objeto de una especial atención por parte de las Administraciones Públicas, las fundaciones, las asociaciones de ayuda mutua y el voluntariado cuyos objetivos y actividades convengan mejor a los principios de prevención, normalización y rehabilitación y promoción social.</p>
CANTABRIA	
Ley 5/1992, de 27 de mayo de Acción Social	<p>Art. 21. Voluntariado Social</p> <p>1. La Diputación regional de Cantabria promoverá y regulará la participación del Voluntariado Social en las tareas de prestación de Servicios Sociales.</p> <p>2. Se entiende por trabajo voluntario aquel que, dirigido a la comunidad, se efectúa sin contraprestación económica alguna y tiene como objetivo promover su desarrollo a través de acciones de ayuda y solidaridad, reforzando y, en su caso, supliendo subsidiariamente, a los servicios públicos.</p>
CASTILLA-LA MANCHA	
Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha (en proceso de nueva regulación)	<p>Art. 27. Voluntariado Social</p> <p>1. Se fomentará y regulará la función del Voluntariado Social, que colabore con la Administración Autonómica en las tareas de investigación y prestación de Servicios Sociales.</p> <p>2. Se entenderá por Trabajo Voluntario en Servicios Sociales aquella acción hacia la comunidad, sin expectativas de remuneración económica, y cuyo objetivo central es promover el desarrollo de la comunidad en el marco de la autoayuda, solidaridad, pluralismo y democracia, reforzando y, en su caso, supliendo subsidiariamente, a los servicios públicos.</p>
CASTILLA-LA MANCHA	
Ley 5/1995, de 21 de abril, de solidaridad	<p>Art. 2 Criterios de Actuación</p> <p>e) Potenciar la implicación social por medio del desarrollo de medidas de responsabilidad pública y social que promuevan la solidaridad entre las instituciones y los ciudadanos y de estos entre sí.</p> <p>Disposición Adicional Segunda: La Consejería de la Junta de Comunidades con competencia en materia de Servicios Sociales desarrollará la normativa que regule los términos de la colaboración y el procedimiento de financiación a través de subvenciones, convenios y conciertos de prestación de servicios y de desarrollo de programas.</p>
CASTILLA Y LEÓN	
Ley 18/1988, de 28 de diciembre, de Acción Social y Servicios Sociales	<p>Art. 27 de Voluntariado.</p> <p>1. Las administraciones Públicas fomentarán la colaboración del voluntariado prioritariamente en las actividades reguladas por la presente Ley y sus normas de desarrollo.</p> <p>2. Se entenderá por trabajo voluntario el conjunto de acciones realizadas por ciudadanos o asociaciones sin contraprestación económica, con el objetivo de conseguir los fines citados en el artículo 3º de esta Ley.</p>
CATALUÑA	
Decreto Legislativo 17/1994, de 16 de diciembre, por el cual se aprueba la refundición de las Leyes 12/1983, de 14 de julio y 4/1994, de 20 de abril, en materia de asistencia y servicios sociales	<p>Art.17. Voluntariado</p> <p>1. La Generalidad y las demás Administraciones de Cataluña competentes en materia de Servicios Sociales deberán fomentar las formas de solidaridad mediante la colaboración de voluntariado, en las actividades reguladas por la presente Ley y en los planes de actuación social.</p> <p>2. Las funciones que desarrollen dichas personas y las entidades que las agrupen deberán reglamentarse de forma que no reúnan características de relaciones laborales o mercantiles.</p>

EXTREMADURA

Ley 5/1987, de 23 de abril, de Servicios Sociales

Art. 27. Del Voluntariado

1. La Junta de Extremadura y las demás Administraciones Públicas de Extremadura competentes en materia de Servicios Sociales deberán fomentar formas de solidaridad mediante la colaboración del voluntariado en las actividades reguladas por la presente Ley en los programas de acción social.
2. Las funciones que desarrollen dichas personas y las Entidades que las agrupen, deberán regularse reglamentariamente de forma que no reúnan características de relaciones laborales o mercantiles.

GALICIA

Ley 4/1993, de 14 de abril, de Servicios Sociales

Art. 43. del Voluntariado Social

1. A los efectos de lo dispuesto en la presente Ley, se entiende por voluntariado social, el conjunto de personas agrupadas en organización o entidades que desarrollen un trabajo voluntario en el campo de los Servicios Sociales.
2. Tendrá la consideración de trabajo voluntario aquella acción solidaria de carácter altruista a favor de la comunidad, cuyo objeto es colaborar en la consecución de los fines... de la presente Ley.
3. En ningún caso las funciones del voluntariado revestirán carácter de relación laboral, mercantil o cualquier otra retribuida, ni podrán suponer una reducción de la oferta de empleo público.
4. La Administración Autonómica fomentará la creación de entidades y organizaciones de voluntarios y podrá participar en la financiación de los costes de mantenimiento de las mismas.
5. Las personas que pertenezcan al voluntariado social tendrán que ser, en cualquier caso, mayores de edad.
44. Las actividades propias del voluntariado social podrán desarrollarse:
 - a) A través de la incorporación a entidades de iniciativa social existentes o creadas al efecto.
 - b) A través de las organizaciones de voluntarios que puedan ser creadas por las entidades locales.
 En ambos casos habrán de inscribirse en el registro establecido en el art. 32.3 de la presente Ley.

Art. 46. Las entidades de voluntariado de iniciativa social habrán de disponer de una carta del voluntariado en la que se recojan sus derechos y deberes, y que habrá de incluir, como mínimo los siguientes puntos:

1. Garantía de no-discriminación ...
2. Cobertura de riesgos...
3. Indemnización por cuenta de la entidad de los gastos...
4. establecimiento de sistemas internos de información, orientación y formación...
5. Concesión de una acreditación...
6. La obligación de respetar la confidencialidad...
7. La obligación de formalizar por escrito el carácter altruista ...

Art. 47. Las entidades locales podrán promover el voluntariado social mediante la creación de organizaciones voluntarias...

Art. 48. La relación entre las organizaciones municipales de voluntarios y la Administración local se regirá por la carta del voluntariado... que se establece en la Disposición Adicional 2a.

LA RIOJA

Ley 2/1990, de 19 de mayo, de Servicios Sociales de la Comunidad autónoma de la Rioja

Art. 24. Voluntariado.

De conformidad con lo establecido en la legislación se promoverá la solidaridad a través de la colaboración de voluntariado, fijando de forma reglamentaria, la posibilidad de su prestación en las actividades regladas en la presente Ley.
Esta colaboración no tendrá carácter sustitutivo de relaciones laborales o mercantiles.

MADRID	
Ley 11/1984, de 6 de junio, de Servicios Sociales de la C.A.M.	Art. Voluntariado Social. Se fomentará y regulará la función del Voluntariado Social, que colabora con las Administraciones Públicas en las tareas de prestación de Servicios Sociales.
MURCIA	
Ley 8/1985, de 9 de diciembre, de Servicios Sociales de la Región de Murcia	Art. 91. Voluntariado. Definición. La Comunidad autónoma prestará el apoyo necesario a los movimientos de voluntariado y colaboración social, entendiéndose por tales aquellos que presten un servicio no remunerado a las personas o grupos que sufran marginación, para colaborar en la superación de la misma. Art. 92. Colaboración. 1. En el mismo marco de la regulación general de la acción del voluntariado, el Gobierno regional establecerá las normas de colaboración con las organizaciones de voluntariado que presten servicios sociales ..., adoptando las medidas cautelares precisas para que en ningún caso el trabajo voluntario sustituya los puestos de trabajo estatales para la prestación de servicios, excluidas las actividades realizadas directamente por las organizaciones voluntarias. 2. El Gobierno Regional regulará así mismo las subvenciones para el desarrollo del voluntariado, que podrán referirse exclusivamente a la asistencia técnica, mediante cursos de formación, a la compensación por gastos de desplazamiento, a actividades de convivencia o a los gastos especiales que pueda generar la actividad específica de la organización voluntaria.
PAÍS VASCO	
Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales	Art. 27. Del Voluntariado Social. Las Administraciones Públicas competentes en materia de Servicios Sociales fomentarán las actitudes de solidaridad mediante el trabajo voluntario en las actividades reguladas por la presente Ley.
COMUNIDAD VALENCIANA	
Ley 5/1989, de 6 de julio, de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana	Art. 18. La iniciativa social y el voluntariado. Se fomentará y regulará la función del voluntariado social, que colabore con las Administraciones Públicas en las tareas de investigación y prestación de servicios sociales. Se entenderá por trabajo voluntario en Servicios Sociales aquella acción hacia la comunidad, sin expectativas de remuneración económica, y, cuyo objetivo central es promover el desarrollo de la comunidad en el marco de la autoayuda, solidaridad, pluralismo y democracia, reforzando a los servicios sociales.

Tabla: Legislación autonómica de Servicios Sociales sobre voluntariado

Fuente: Gutiérrez Resa, Antonio *Acción Social no gubernamental*. Tirant lo Blanc, Valencia, 1997

ANEXO: LEY DEL VOLUNTARIADO

LEY 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado

JUAN CARLOS I
REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente Ley:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1

El moderno Estado de Derecho debe incorporar a su ordenamiento jurídico la regulación de las actuaciones de los ciudadanos que se agrupan para satisfacer los intereses generales, asumiendo que la satisfacción de los mismos ha dejado de ser considerada como una responsabilidad exclusiva del Estado para convertirse en una tarea compartida entre Estado y sociedad.

El Estado necesita de la responsabilidad de sus ciudadanos y éstos reclaman un papel cada vez más activo en la solución de los problemas que les afectan.

La conciencia creciente de esa responsabilidad social ha llevado a que los ciudadanos, a veces individualmente, pero sobre todo, por medio de organizaciones basadas en la solidaridad y el altruismo, desempeñen un papel cada vez más importante en el diseño y ejecución de actuaciones dirigidas a la satisfacción del interés general y especialmente a la erradicación de situaciones de marginación y a la construcción de una sociedad solidaria en la que todos los ciudadanos gocen de una calidad de vida digna.

Una manifestación fundamental de esta iniciativa social la constituye el voluntariado, expresión de la solidaridad desde la libertad y el altruismo.

La acción voluntaria se ha convertido hoy en día en uno de los instrumentos básicos de actuación de la sociedad civil en el ámbito social y, como consecuencia de ello, reclama un papel más activo que se traduce en la exigencia de mayor participación en el diseño y ejecución de las políticas públicas sociales.

Esta participación, por otro lado, es la que reconoce expresamente nuestra Constitución a los ciudadanos y a los grupos en que éstos se integran, en el artículo 9.2, y la que, en razón del mismo artículo, están obligados a promover, impulsar y proteger los poderes públicos.

Abordar legislativamente desde el Estado esta triple tarea supone, de un lado, garantizar la libertad de los ciudadanos a expresar su compromiso solidario a través de los cauces que mejor se acomoden a sus más íntimas motivaciones. En segundo lugar, implica, como se ha dicho anteriormente, la obligación del Estado de reconocer, promover e impulsar eficazmente la acción voluntaria en sus diversas modalidades. Finalmente, implica la obligación de respetar el orden constitucional de distribución de competencias y, por tanto, las normas que sobre esta misma materia hayan dictado o puedan dictar en un futuro las Comunidades Autónomas.

La presente Ley persigue el logro de esos tres objetivos. En efecto, queda superado el concepto restringido de voluntario, asimilado con frecuencia a lo puramente asistencial, para dar cabida también al resto de ámbitos en los que la participación ciudadana es igualmente valiosa y necesario complemento de la actividad pública. Desde la educación al deporte, de lo cívico a lo asistencial, la Ley recoge lo que viene siendo la práctica habitual de quienes trabajan de forma altruista en conseguir una sociedad mejor para todos.

El voluntariado así entendido debe superar también el puro voluntarismo, la acción individual, aislada y esporádica, bienintencionada pero poco eficaz y, por tanto, ha de ser reconducido hacia las organizaciones, tanto privadas como públicas, con capacidad para aprovechar sinérgicamente el esfuerzo, el entusiasmo y la dedicación de los voluntarios.

Por lo que se refiere al segundo de los objetivos citados, junto con el reconocimiento del hecho social del Voluntariado, la Ley contempla una serie de medidas de apoyo al voluntariado tendentes a incrementar su nivel de implantación social.

Finalmente, en cuanto al reparto constitucional de competencias, la promoción y el fomento del voluntariado no es una competencia exclusiva del Estado, razón por la que la Ley limita su ámbito de aplicación a los voluntarios y organizaciones que participen o desarrollen programas de ámbito estatal o supraautonómico, así como a los que participen en programas que desarrollen actividades de competencia exclusiva estatal.

2

Recoge la Ley las notas comúnmente aceptadas como definitivas de la actividad de voluntariado: carácter altruista y solidario; libertad, es decir, que no traiga su causa de una obligación o un deber del voluntario; gratuidad, sin que exista contraprestación económica de ningún tipo; y, finalmente, que se realice a través de una organización pública o privada. La Ley contempla, por tanto, el voluntariado organizado, esto es, el que se desarrolla dentro del ámbito de una entidad pública o privada, excluyéndose las actuaciones aisladas o esporádicas realizadas por razones de amistad, benevolencia o buena vecindad.

La acción voluntaria queda con la Ley completamente deslindada de cualquier forma de prestación de servicios retribuida, ya sea cívica, laboral, funcional o mercantil.

Esta diferenciación entre voluntario y trabajador asalariado se afianza además con el establecimiento de un amplio cuadro de derechos y deberes de los voluntarios, que habrá de ser respetado y observado por las organizaciones y los voluntarios, constituyendo así la referencia obligada ante cualquier conflicto que pudiera surgir entre unas y otros.

Los derechos y deberes contemplados en la Ley son fiel reflejo de los que con carácter general se apuntan en las diversas Recomendaciones internacionales sobre la materia, así como los que se recogen en la “Carta Europea para los voluntarios” propuesta por Volonteuropa y la “Declaración Universal sobre Voluntariado”, elaborada por los propios voluntarios en el Congreso mundial celebrado en París en 1990 a iniciativa de la Asociación Internacional de Esfuerzos Voluntarios. En la misma línea estos derechos y deberes se ajustan a las Cartas de los voluntarios de las ONGs, que en nuestro país cuentan con una mayor tradición en este terreno.

3

Como ya se señaló anteriormente, la Ley del Voluntariado contempla únicamente aquella actividad que se realiza a través de una organización privada o pública.

La Ley no distingue donde la realidad no lo ha hecho y contempla el voluntariado en toda su diversidad sin acuñar nuevas terminologías que en nada contribuirían a clarificar el ya de por sí complejo y rico panorama asociativo español. En consecuencia, cualquier organización, pública o privada, que cumpla los requisitos señalados en la Ley (carecer de ánimo de lucro, estar legalmente constituida, tener personalidad jurídica propia y realizar programas en el marco de las actividades de interés general que la propia Ley menciona) puede contar con la colaboración de voluntarios, quedando entonces sometida, respecto de ellos, al régimen jurídico establecido en la Ley.

Con el objetivo de contribuir al fomento del voluntariado la Ley contempla una serie de medidas. Con estas medidas se trata de fomentar el voluntariado sin desvirtuar su naturaleza solidaria, altruista y gratuita, pero reconociendo al tiempo el valor que las actividades voluntarias tienen para toda la sociedad. Así, por ejemplo, se prevé el fomento, por la Administración del Estado, de mecanismos de asistencia técnica, programas formativos, servicios de información y campañas de divulgación y reconocimiento de las actividades de voluntariado. También se prevén determinados beneficios para los voluntarios como reconocimiento y valoración social de su actuación.

Por último, la Ley contempla la situación de los voluntarios en el extranjero extendiendo a los mismos la aplicación de sus previsiones.

TÍTULO I Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

La presente Ley tiene por objeto promover y facilitar la participación solidaria de los ciudadanos en actuaciones de voluntariado, en el seno de organizaciones sin ánimo de lucro públicas o privadas.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1.- Esta Ley será de aplicación a los voluntarios que participen en programas de ámbito estatal o supraautonómico, así como a las correspondientes organizaciones en cuanto desarrollen dichos programas.

2.- También será de aplicación a los voluntarios organizaciones que participen en programas que desarrollen actividades de competencia exclusiva estatal.

Artículo 3. *Concepto de voluntariado.*

1.- A los efectos de la presente Ley, se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcional, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos:

- a) Que tengan carácter altruista y solidario.
- b) Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico.
- c) Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione.
- d) Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos.

2.- 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.

3.- La actividad de voluntariado no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido.

Artículo 4. *Actividades de interés general.*

Se entiende por actividades de interés general, a efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, las asistenciales, de servicios sociales, cívicas, educativas, culturales, científicas, deportivas, sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de defensa de la economía o de la investigación, de desarrollo de la vida asociativa, de promoción del voluntariado, o cualesquiera otras de naturaleza análoga.

TÍTULO II Del voluntario

Artículo 5. *Concepto de voluntario.*

Tendrán la consideración de voluntarios las personas físicas que se comprometan libremente a realizar las actividades contempladas en los artículos 3 y 4.

Artículo 6. Derechos del voluntario.

Los voluntarios tienen los siguientes derechos:

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

Artículo 7. Deberes del voluntario.

Los voluntarios están obligados a:

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

TÍTULO III**De las relaciones entre los voluntarios y las organizaciones en que se integran****Artículo 8. De las organizaciones.**

1.- Las organizaciones que cuenten con la presencia de voluntarios habrán de estar legalmente constituidas, dotadas de personalidad jurídica propia, carecer de ánimo de lucro y desarrollar programas en el marco de las actividades de interés general recogidas en el artículo 4 de esta Ley. Los distintos Ministerios, dentro de sus créditos habilitados a tal fin, podrán conceder subvenciones o establecer convenios con las entidades de voluntariado siempre que se cumplan los requisitos exigidos en la legislación general sobre subvenciones y se realicen de acuerdo con criterios de transparencia y equidad, de la forma que reglamentariamente se establezca.

2.- Dichas organizaciones deberán, en todo caso:

- a) Cumplir los compromisos adquiridos con los voluntarios en el acuerdo de incorporación a la organización.
- b) Acreditar la suscripción de una póliza de seguro, adecuada a las características y circunstancias de la actividad desarrollada por los voluntarios, que les cubra de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- c) Cubrir los gastos derivados de la prestación del servicio y dotar a los voluntarios de los medios adecuados para el cumplimiento de sus cometidos.
- d) Establecer los sistemas internos de información y orientación adecuados para la realización de las tareas que sean encomendadas a los voluntarios.
- e) Proporcionar a los voluntarios la formación necesaria para el correcto desarrollo de sus actividades.
- f) Garantizar a los voluntarios la realización de sus actividades en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquéllas.
- g) Facilitar al voluntario una acreditación que le habilite e identifique para el desarrollo de su actividad.
- h) Expedir a los voluntarios un certificado que acredite los servicios prestados.
- i) Llevar un registro de altas y bajas del personal voluntario.

Artículo 9. Incorporación de los voluntarios.

1.- La incorporación de los voluntarios a las organizaciones se formalizará por escrito mediante el correspondiente acuerdo o compromiso que, además de determinar el carácter altruista de la relación, tendrá como mínimo el contenido siguiente:

- a) El conjunto de derechos y deberes que corresponden a ambas partes, que habrá de respetar lo dispuesto en la presente Ley.

- b) El contenido de las funciones, actividades y tiempo de dedicación que se compromete a realizar el voluntario.
 - c) El proceso de formación que se requiera para el cumplimiento de sus funciones.
 - d) La duración del compromiso y las causas y formas de desvinculación por ambas partes.
- 2.- La condición de voluntario será compatible con la de socio en la misma organización.

Artículo 10. Responsabilidad contractual frente a terceros.

Las organizaciones responderán frente a terceros por los daños y perjuicios causados por los voluntarios que participen en sus programas, como consecuencia de la realización de actuaciones de voluntariado, en los siguientes términos:

- a) Cuando se trate de organizaciones privadas, de acuerdo con lo establecido en el capítulo II del Título XVI del Libro IV del Código Civil.
- b) Cuando se trate de la Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ella, de conformidad con lo previsto en el Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 11. Régimen Jurídico.

Los conflictos que surjan entre los voluntarios y las organizaciones en el ejercicio de las actividades propias de voluntariado se dirimirán por la jurisdicción competente, de conformidad con lo establecido en las normas procesales.

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

La colaboración de los voluntarios en la Administración General del Estado y en las entidades de derecho público con personalidad jurídica propia, vinculadas o dependientes de aquella, que no tengan ánimo de lucro, se ajustará a lo dispuesto en esta Ley y preferentemente se prestará a través de convenios o de acuerdos de colaboración con entidades sin ánimo de lucro privadas.

TÍTULO IV

Medidas de fomento del voluntariado

Artículo 13. Medidas de fomento.

La Administración General del Estado fomentará el establecimiento de mecanismos de asistencia técnica, programas formativos, servicios de información y campañas de divulgación y reconocimiento de las actividades de voluntariado.

Artículo 14. Incentivos al voluntariado.

Los voluntarios podrán disfrutar, en los términos y con el alcance que establezcan el Ministerio o los Ministerios competentes, de bonificaciones o reducciones en el uso de medios de transporte público estatales, así como en la entrada a museos gestionados por la Administración General del Estado, y cualesquiera otros beneficios que reglamentariamente puedan establecerse como medida de fomento, reconocimiento y valoración social de la acción voluntaria.

Artículo 15. Reconocimiento de los servicios voluntarios.

1.- El tiempo prestado como voluntario podrá surtir los efectos del servicio militar, en la forma prevista en la disposición final segunda de la Ley Orgánica 13/1991, de 20 de diciembre, del Servicio Militar.

2.- Asimismo, el tiempo prestado como voluntario, debidamente acreditado, podrá ser convalidado total o parcialmente por el Consejo Nacional de Objeción de Conciencia, por el tiempo de duración de la prestación social sustitutoria que corresponda proporcionalmente, siempre que:

Se trate de actividades de voluntariado realizadas con posterioridad al reconocimiento como objetor de conciencia.

La prestación de servicios se realice por un tiempo continuado de al menos seis meses, integrado en una entidad u organización que tenga suscrito convenio con el Ministerio de Justicia e Interior para la realización de la prestación social sustitutoria, en los términos previstos en la Ley 48/1984, de 26 de diciembre, reguladora de la objeción de conciencia y de la prestación social sustitutoria, y disposiciones de desarrollo.

Artículo 16. Acreditación de las prestaciones efectuadas.

La acreditación de la prestación de servicios voluntarios se efectuará mediante certificación expedida por la organización en la que se haya realizado, en la que deberán constar, como mínimo, además de los datos personales e identificativos del voluntario y de la entidad, los siguientes:

- a) Acreditación de que el sujeto interesado tiene la condición de voluntario.
- b) Fecha, duración y naturaleza de la prestación efectuada por el voluntario.

Disposición adicional primera. Voluntarios en el extranjero.

A quienes participen de forma voluntaria y gratuita en programas que se ejecuten en el extranjero por organizaciones que reúnan los requisitos del artículo 8 de esta Ley, les será de aplicación lo previsto en la misma.

Disposición adicional segunda. *Voluntarios de la cooperación para el desarrollo.*

1.- Son voluntarios de cooperación para el desarrollo los que, integrados en organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, participen en las condiciones que se indican en los apartados 2, 3 y 4 de esta disposición, en la gestión o ejecución de programas de la cooperación oficial española para el desarrollo.

2.- Los voluntarios de cooperación para el desarrollo estarán vinculados a la organización en la que prestan sus servicios por medio de un acuerdo o compromiso formal que contemple, como mínimo:

a) Los recursos necesarios para hacer frente a las necesidades de subsistencia en el país de destino.

b) Un seguro de enfermedad y accidente a favor del voluntario y los familiares directos que con él se desplacen, válido para el período de su estancia en el extranjero.

c) Un período de formación, si fuera necesario.

3.- Los voluntarios de cooperación para el desarrollo deberán ser informados, por la organización a la que estén vinculados, de los objetivos de su actuación, el marco en el que se produce, los derechos y deberes, el derecho a la acreditación oportuna, así como de la obligación de respetar las leyes del país de destino.

4.- Los voluntarios de cooperación para el desarrollo tendrán derecho a las exenciones fiscales, inmunidades y privilegios que se deriven de los Acuerdos Internacionales sobre la materia, suscritos por España.

5.- En lo no previsto en los apartados anteriores o en las normas reglamentarias de desarrollo de los mismos, serán de aplicación a los voluntarios de la cooperación para el desarrollo las disposiciones de la presente Ley.

6.- Los voluntarios que participen en programas de cooperación para el desarrollo, cuya prestación no incluya las prestaciones fijadas en los apartados a) y b) del punto 2 de esta disposición, en lo referente al seguro de los familiares directos que se desplacen con el voluntario, se sujetarán al régimen general de la Ley, no siéndoles de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores de la presente disposición.

Disposición adicional tercera. *Extensión del reconocimiento de los servicios voluntarios*

Lo previsto en los artículos 14 y 15 de esta Ley podrá ser de aplicación a los voluntarios que participen en programas que desarrollen actividades de competencia en las Comunidades Autónomas o de los Entes Locales, en el seno de organizaciones que reúnan los requisitos previstos en el artículo 8 de la presente Ley.

Disposición transitoria única. *Adaptación de las organizaciones.*

Las organizaciones que a la entrada en vigor de esta Ley dispongan de personal voluntario deberán ajustarse a lo previsto en la misma en el plazo de dos años.

Disposición final única. *Facultad de aplicación y desarrollo.*

Se autoriza al Gobierno a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente Ley.

Por tanto,

Mando a todos los españoles, particulares y autoridades, que guarden y hagan guardar esta Ley.

Madrid, 15 de enero de 1996.

JUAN CARLOS R.

El Presidente del Gobierno
FELIPE GONZÁLEZ MÁRQUEZ

(Publicada en el "Boletín Oficial del Estado", número 15, de 17 de enero de 1996)

ANEXO: DECRETO DEL VOLUNTARIADO EN CASTILLA Y LEÓN**Decreto 12/1995, de 19 de enero, por el que se regula el voluntariado en Castilla y León**

Corresponde a los poderes públicos velar y disponer los instrumentos y medios a su alcance para que todos los ciudadanos tengan garantizados unos servicios elementales y básicos y una calidad de vida que les permitan vivir con dignidad y plenitud de sus derechos.

En la Comunidad Autónoma de Castilla y León, las Administraciones Públicas competentes son conscientes que para conseguir este objetivo es necesario fomentar la solidaridad en todos los niveles de la sociedad y potenciar la participación de las entidades y organizaciones colaboradoras con el voluntariado en todos los campos que afecten al bien común de los ciudadanos.

El voluntariado como expresión de participación, solidaridad y pluralismo de los ciudadanos, necesita el apoyo, protección y fomento de la sociedad, respetando en todo momento la autonomía de esta actividad, que se incrementa cada día con un número mayor de personas, tanto los que se suman a esta nueva tarea, como aquéllos otros que se benefician de las actuaciones de los voluntarios de una manera gratuita, espontánea y organizada a través de las entidades de las que éstos han de formar parte.

La ampliación constante y permanente de los campos de actuación del voluntariado abarca en estos momentos materias o áreas tan diferentes como servicios sociales, salud, deportes, cultura, juventud y medio ambiente, que afecta prácticamente a todas las áreas de actuación de la sociedad.

Esta importante función que cumple el voluntariado en nuestra sociedad, exige de los poderes públicos de la Comunidad, unas medidas que promuevan su desarrollo, su ordenación y su implicación en aquellas finalidades de carácter social, civil o cultural a las que se orienta. Estas medidas no pueden ser otras que la regulación concreta y específica del voluntariado, que garantice la acción voluntaria, libre y comprometida de muchos ciudadanos.

En el Decreto se establecen los principios que inspiran el voluntariado en la Comunidad Autónoma y teniendo en cuenta sus características se resalta la posibilidad y conveniencia de descentralizar competencias a las Corporaciones Locales, a través de la Ley 6/1986, de 6 de junio, Reguladora de las Relaciones entre la Comunidad de Castilla y León y las Entidades Locales.

Por estos motivos, la Junta de Castilla y León, en virtud de las atribuciones que le confiere el art. 17.º 2 de la Ley Orgánica 4/1983, Reguladora del Estatuto de Autonomía y el art. 3.º del Decreto Legislativo 1/1988, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Gobierno y de la Administración de Castilla y León, ha considerado necesario y urgente regular el voluntariado en la Comunidad, en consonancia con los artículos 6.º 2.e, 24.i, 25.d y 35.f de la Ley 18/1988 de Acción Social y Servicios Sociales y fundamentalmente con el contenido de los artículos 27.º I y 31.º 2 de la misma Ley.

En su virtud, informado el Consejo Regional de Acción Social, a propuesta del Consejero de Sanidad y Bienestar Social y previa deliberación de la Junta de Castilla y León, en su reunión del día 19 de enero de 1995,

DISPONGO:**CAPITULO I****Disposiciones Generales****Artículo 1.º**

La Comunidad Autónoma de Castilla y León reconoce especialmente la importancia que tiene los programas y proyectos de las entidades del voluntariado y el trabajo y las actividades des realizadas por los voluntarios, como máxima expresión de solidaridad entre las administraciones, entidades y ciudadanos.

Artículo 2.º

El presente Decreto tiene por objeto la regulación, el reconocimiento y la participación de los particulares en las actividades voluntarias de naturaleza cívico o social en el ámbito territorial de la Comunidad Castellano-Leonesa.

Artículo 3.º

1. Se considera voluntariado el comportamiento social organizado, efectuado libre y gratuitamente por personas independientes, mediante actividades que redunden en beneficio de la Comunidad.

Se excluyen del voluntariado:

- a) Las actividades que se desarrollen en virtud de una relación laboral o funcional.
- b) Las actividades que generen algún beneficio para las personas que las realicen.
- c) Las actividades realizadas en el ejercicio de una obligación personal, las reglamentariamente establecidas como las realizadas por los objetores de conciencia en el ejercicio de la prestación social sustitutoria.
- d) Las actividades realizadas por los cargos directivos o gerenciales en las entidades promotoras de los programas. Se exceptúan si aquellos conservan la condición de voluntarios y
- e) En tal concepto.

f) Las actividades promovidas por organizaciones políticas, sindicales o empresariales, siempre que persigan intereses propios de estas entidades.

2. La actuación del voluntariado se llevará a cabo de acuerdo con los programas y proyectos promovidos por entidades sin ánimo de lucro, inscritas en los Registros de Entidades del Voluntariado.

Artículo 4.º

El voluntariado en Castilla y León se rige por los siguientes principios:

- a) La solidaridad entre personas o grupos mediante acciones que favorezcan a otras personas o a intereses sociales colectivos.
- b) La complementariedad con los trabajos retribuidos.
- c) La gratuidad por la realización de un servicio a la sociedad que no conlleva beneficio material.
- d) La descentralización con la posibilidad de que las Corporaciones Locales se conviertan en entidades competentes en el voluntariado.

CAPITULO II**De las competencias de las Administraciones Públicas****Artículo 5.º**

1. La Junta de Castilla y León ostenta, las competencias siguientes relacionadas con el voluntariado:

- a) Ejercer la función inspectora para el cumplimiento del presente Decreto y sus normas de desarrollo.
- b) Coordinar las distintas áreas de actuación, asegurando la unidad del Registro Regional.
- c) Crear nuevas áreas de actuación y refundir o suprimir las existentes, vinculando tales modificaciones a todos los Registros del voluntariado existentes.
- d) Conocer los recursos existentes en la Comunidad Autónoma.
- e) Gestionar el Registro Regional.
- f) Comprobar el cumplimiento de las obligaciones de las entidades del voluntariado.
- g) Asesorar técnicamente a las entidades del voluntariado:
- h) Determinar la aptitud o formación mínima de los voluntarios que desarrollarán actuaciones en programas o proyectos.
- i) Establecer medidas que fomenten la promoción y formación del voluntariado, colaborando con las entidades existentes.
- j) Aquellas otras que se establezcan.

2. Estas competencias se llevarán a cabo a través de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, encomendando la gestión de las competencias contempladas en las letras f, g, h, i a las Consejerías correspondientes, según las áreas de actuación.

Artículo 6º.

Los Ayuntamientos con población superior a 20.000 habitantes, y las Diputaciones Provinciales en sus ámbitos territoriales, podrán ejercer, por delegación de la Junta de Castilla y León, las competencias siguientes en materia de voluntariado:

- a) Comprobar el cumplimiento de las obligaciones de las entidades del voluntariado existentes de carácter local o provincial.
- b) Gestionar los Registros Municipales o Provinciales de las entidades del voluntariado.
- c) Asesorar técnicamente a las entidades del voluntariado.
- d) Determinar la aptitud o formación mínima de los voluntarios que desarrollen actuaciones en determinados programas o proyectos.
- e) Establecer medidas que fomenten la promoción y formación del voluntariado, colaborando con las entidades de ámbito local o provincial.
- f) Conocer los recursos existentes.
- g) Aquellas otras que se establezcan.

CAPITULO III**De los Registros****Artículo 7.º**

Se crea el Registro Regional de Entidades del Voluntariado, que será único y se gestionará por la Consejería de Sanidad y Bienestar Social y en él se inscribirán las entidades que desarrollen sus actividades en la Comunidad de Castilla y León.

Artículo 8.º

Realizada la delegación prevista en el artículo 6º se crearán los siguientes Registros:

- Registros Municipales de Entidades del Voluntariado, en Ayuntamientos de Castilla y León de más de 20.000 habitantes, y en el que se inscribirán aquellas entidades cuyo ámbito de actuación se circunscriba a esos municipios.
- Registros Provinciales de Entidades del Voluntariado, en cada Diputación Provincial de Castilla y León, y en el que se inscribirán aquellas entidades que desarrollen su actividad a nivel provincial o en los municipios de menos de 20.000 habitantes de esa Provincia.

La Consejería de Sanidad y Bienestar Social, en este caso, remitirá a las Corporaciones Locales correspondientes la documentación prevista en el artículo 10º

Artículo 9º

En el Registro Regional y en los Registros Municipales y Provinciales de Entidades del Voluntariado, en su caso, existirán las siguientes áreas de actuación, donde se han de inscribir y clasificar las entidades según el tipo o naturaleza de la actividad que desarrollen:

- Servicios Sociales.
- Salud.
- Deportes.
- Cultura.
- Juventud.
- Medio Ambiente.

Artículo 10º

Las entidades del voluntariado se inscribirán en el Registro presentando solicitud normalizada, según modelo que aparece como Anexo a este Decreto y copia autenticada de sus estatutos, especificando la naturaleza, fines, objeto de la entidad, así como sus órganos de gobierno y composición junto con su programa o proyecto de actividades cívicas o sociales que pretende desarrollar.

En el caso de que una entidad actúe en varias áreas, deberá presentar tantas solicitudes de inscripción en el Registro como áreas en las que actúe.

Artículo 11º

Se procederá a la inscripción de la entidad mediante resolución motivada del Consejero de Sanidad y Bienestar Social, previo informe de la Consejería correspondiente.

En el supuesto de inscripción de una entidad en el Registro Regional, que actúe en alguna de las áreas correspondientes a la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, el informe previo, se realizará por la Dirección General respectiva.

Si la inscripción se realizara en un Registro Provincial o Municipal, ésta se llevará a cabo previo informe de la Consejería correspondiente, por resolución motivada del Alcalde o residente de la Diputación y la Corporación Local estará obligada a remitir en el plazo de los quince días siguientes, copia compulsada de la solicitud, de los documentos acompañados y de la resolución de inscripción a la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, a los solos efectos de información y estadística.

Igualmente comunicará a la Consejería de Sanidad y Bienestar Social la cancelación de la inscripción en su Registro de la entidad, antes de los 15 días siguientes de producirse.

Artículo 12º

La inscripción en cualquiera de los Registros de las entidades del voluntariado, supondrá el reconocimiento oficial de su actividad y será imprescindible para que desarrollen actividades consideradas oficialmente como voluntarias, sus miembros participan en procesos de formación y puedan percibir subvenciones de las Administraciones Públicas.

Artículo 13º

Con el fin de conocer los recursos existentes en la Comunidad Autónoma de Castilla y León, la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, elaborará dentro del segundo semestre de cada año natural un catálogo de entidades inscritas, especificando las actividades que realizan y su ámbito territorial.

No obstante, esta Consejería comunicará los recursos existentes en las áreas de actuación a las Consejerías competentes en cualquier momento que éstas lo soliciten.

CAPITULO IV**De las entidades del voluntariado****Artículo 14°**

Las entidades del voluntariado son personas jurídicas privadas, sin ánimo de lucro, que incluyen la participación de voluntarios para realizar programas, proyectos o actividades cívicas o sociales, en beneficio de otras personas.

Artículo 15°

La condición de entidad del voluntariado, se adquiere con la inscripción en el Registro Regional o en los Registros Municipales o Provinciales de Entidades del Voluntariado, según proceda, en virtud del ámbito territorial de actuación de la entidad, debiendo comunicar al Registro correspondiente las modificaciones producidas en los documentos aportados previstos en el artículo 10°

Estas entidades, al menos una vez al año, notificarán al Registro correspondiente los programas o proyectos que lleven o hayan llevado a cabo, así como el grado de ejecución y la evaluación de los mismos.

Artículo 16°

1. Las entidades del voluntariado, están obligadas con los voluntarios a:

- a) Cumplir los compromisos acordados.
- b) Dotarles de los medios y recursos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.
- c) Garantizarles condiciones sanitarias y de seguridad mínima.
- d) Suscribir una póliza de seguros, que cubra los daños y responsabilidad civil que pudieran ocasionarles en el ejercicio de sus actuaciones.
- e) Procurar la formación e información adecuada para conseguir mayor eficacia en su función.
- f) Dotarles de la credencial necesaria cuando sea precisa, en el ejercicio de sus funciones.
- g) Propiciar los mecanismos de participación del voluntariado.
- h) Aquéllos otros que se determinen y no sean contrarios a este Decreto.

2. Las entidades del voluntariado podrán certificar la actividad del voluntariado, siempre que él lo solicite, especificando la actividad, duración y actitud del voluntario en la tarea realizada.

Artículo 17.°

La condición de entidad del voluntariado se perderá al cancelarse su inscripción en el Registro, bien por propia iniciativa de la entidad o de oficio por la administración competente, cuando se compruebe alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Incumplimiento del presente Decreto y de las normas de su desarrollo.
- b) Falta de notificación al Registro de los programas o proyectos del voluntariado o la falsedad o inexactitud de estos datos.
- c) Promoción de actividades consideradas del voluntariado con fin de lucro.
- d) Existencia de remuneraciones encubiertas o de algún tipo de contraprestación para compensar actuaciones consideradas como voluntarias.

CAPITULO V**De los programas o proyectos****Artículo 18°**

Los programas o proyectos del voluntariado deberán contener al menos los siguientes datos:

1. Entidad que lo promueve.
2. Denominación y el área a la que corresponde.
3. Nombre y localización del responsable del programa o proyecto.
4. Ámbito territorial que abarca.
5. Duración o tiempo aproximado en su ejecución.
6. Fines y objetivos que se propone.
7. Número de voluntarios, la cualificación o formación exigible y descripción de sus tareas o actividades.
8. Establecimientos, servicios y medios materiales que su ejecución comportan.

9. Número de plazas reservadas para aquellas personas que han de realizar una prestación encuadrada en un programa o proyecto del voluntariado, en virtud de una disposición legal, o estipulada en un convenio.
10. Mecanismos de control, seguimiento y evaluación del programa o proyecto.
11. Aquellos otros que se establezcan.

CAPITULO VI**Del Estatuto del voluntario****Artículo 19.º**

Se entiende por voluntario, toda persona física que dedica libremente parte de su tiempo a actividades comprendidas en un programa o proyecto desarrollado por las entidades del voluntariado de manera desinteresada.

Le corresponden al voluntario los siguientes derechos, que serán asumidos o promovidos por la correspondiente entidad:

1. Estar asegurado contra cualquier riesgo, daño o perjuicio producido en el ejercicio de su actividad como voluntario.
2. Estar provisto de la credencial necesaria para el ejercicio de sus actividades.
3. Contar con el material y equipamiento más idóneo posible para el desempeño de su función.
4. Ser formado adecuadamente para las actividades encomendadas.
5. Participar en la propuesta, discusión y elaboración de los programas o proyectos del voluntariado en la entidad donde está incorporado.
6. Aquellos otros que se establezcan.

Artículo 20º

Le corresponden al voluntario las siguientes obligaciones:

1. Adecuar su actuación a los principios de disciplina, solidaridad y coordinación.
2. Rechazar cualquier tipo de contraprestación material por las actividades que desempeñe.
3. Cumplir los compromisos adquiridos con la entidad a la que pertenece.
4. Guardar secreto de aquellos datos confidenciales que pueda obtener en el ejercicio de su actividad.
5. Respetar a las personas, grupos o cosas a las que se dirige su actividad.
6. Formarse adecuadamente para el desarrollo óptimo de su actividad como voluntario.

Artículo 21º

La incorporación del voluntario a un programa o proyecto, se realizará mediante acuerdo expreso con la entidad del voluntariado en el que se manifieste las circunstancias siguientes:

- a) Los derechos y deberes que corresponden tanto a la entidad como al voluntario.
- b) El proceso de formación, si procede, para conseguir mayor eficacia en sus actuaciones.
- c) El contenido de la función que el voluntario se compromete a realizar.
- d) La duración del compromiso, así como las causas y formas de extinción de éste.
- e) Los fines y objetivos de la entidad en la que se integra.
- f) El compromiso del voluntario de colaborar con la supervisión técnica de los responsables del programa.

CAPITULO VII**De los recursos y financiación****Artículo 22º**

1. Las entidades del voluntariado se financiarán con los siguientes recursos:

- a) Aportaciones económicas, que reciban con cargo a los presupuestos de cualquiera de las
- b) Administraciones Públicas.
- c) Adquisiciones a título gratuito de bienes o derechos, susceptibles de valoración económica.
- d) Rendimiento o productos de cualquier naturaleza derivados de su patrimonio.

- e) Ingresos obtenidos por actividades marginales de carácter comercial, subastas y juegos de azar, siempre que estén autorizados para ello.
- f) Cualquier otros que puedan establecerse.

2. Todos los recursos indicados en el número anterior constituyen el patrimonio de las entidades.

Artículo 23º

Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma destinarán a programas o proyectos del voluntariado, partidas presupuestarias consignadas en sus respectivos presupuestos.

Estas cantidades se distribuirán mediante convocatorias de subvenciones o financiando programas o proyectos concretos a través de convenios.

Artículo 24º

Las distintas Administraciones Públicas promoverán las acciones oportunas para que las entidades del voluntariado, puedan obtener beneficios fiscales, cuando ello sea posible.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.- La Junta de Castilla y León impulsará la cooperación con organismos de ámbito estatal, internacional o socios comunitarios en las materias relativas a este Decreto, a través de los cauces e instrumentos legalmente previstos. Asimismo realizará la firma de acuerdos o convenios con las Administraciones Públicas para el mejor cumplimiento de sus objetivos.

Segunda.- Estará comprendida en la organización del trabajo voluntario, la prestación social sustitutoria realizada por los objetores de conciencia, cuando las entidades afectadas por este Decreto se acojan al desarrollo de esta prestación de acuerdo con la normativa estatal.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Las entidades del voluntariado existentes en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, que vinieran actuando y estuvieran legalmente constituidas con anterioridad a la entrada en vigor de este Decreto, tendrán un plazo de 6 meses, para regularizar su situación con arreglo a lo que el Decreto establece.

Segunda.- Hasta que no se creen los Registros Municipales y Provinciales de Entidades del Voluntariado, previstos en el artículo 8º de este Decreto, únicamente funcionará el Registro Regional de Entidades del Voluntariado creado en el artículo 7º

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Se faculta a los titulares de las Consejerías que sean afectados por las áreas de actuación previstas en este Decreto a dictar las normas precisas en su desarrollo y ejecución.

Segunda.- El presente Decreto, entrará en vigor a los 30 días de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 19 de enero de 1995.

El Consejero de Sanidad
y Bienestar Social,
Fdo.: JOSÉ MANUEL FERNÁNDEZ SANTIAGO

El Presidente de la Junta
de Castilla y León,
Fdo.: JUAN JOSÉ LUCAS JIMÉNEZ

ANEXO: INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE ENTIDADES DE VOLUNTARIADO**DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO****1º.- Solicitud normalizada** (el modelo que se presenta es el en el Decreto)

D.
 como (1)
 de la entidad
 domiciliada en C.P
 calle nº
 teléfono y fax:
 domicilio social en Castilla y león:
 calle nº
 teléfono y fax:
 cuyo ámbito de actuación se extiende a (2)
 que actúa en el área de voluntariado de
 Solicita la inscripción en el Registro (3) _____
 de entidades del voluntariado para lo cual se acompaña copia autenticada de sus estatutos con la composición de sus
 órganos de gobierno y detalle de los programas o proyectos que pretenden desarrollar.

_____ a _____ de _____ de 20_____

Firma:

(1) Presidente, Apoderado, Directivo, Secretario ...

(2) Zona, Provincia, Municipio, Mancomunidad ...

(3) Regional, Provincial, Municipal.

Si la entidad actúa en varias áreas, deberá presentar tantas solicitudes como áreas en las que actúe.

Áreas de actuación

En los distintos registros existirán las siguientes áreas de actuación en las que habrán de inscribirse y clasificarse las Entidades de Voluntariado, según el tipo o naturaleza de la actividad que desarrollen

- Servicios Sociales
- Salud
- Deportes
- Cultura
- Juventud
- Medio Ambiente

2º.- Copia autenticada de sus estatutos.

- Especificando:
- Naturaleza y fines de la entidad,
 - Objeto,
 - Órganos de gobierno y composición.

3º.- Programa o proyecto a desarrollar en relación con el voluntariado. El programa de voluntariado presentado se centrará en el área de actuación y recogerá los siguientes apartados.

PROGRAMAS O PROYECTOS DEL VOLUNTARIADO

- 1.- Entidad que lo promueve
- 2.- Denominación y área a la que corresponde
- 3.- Nombre y localización del responsable del programa o proyecto.
- 4.- Ambito territorial que abarca.
- 5.- Duración o tiempo aproximado en su ejecución.
- 6.- Fines y objetivos que se propone.
- 7.- Número de voluntarios, la cualificación o formación exigible y descripción de sus tareas o actividades.
- 8.- Establecimientos, servicios y medios materiales que su ejecución comporta.
- 9.- Número de plazas reservadas para aquellas personas que han de realizar una prestación encuadrada en un programa o proyecto del voluntariado, en virtud de una disposición legal, o estipulada en un convenio.
- 10.- Mecanismos de control, seguimiento y evaluación del programa o proyecto.

ENTIDADES DEL VOLUNTARIADO Y ACTIVIDADES DEL VOLUNTARIO

Objetivos:

- *Conocer el movimiento asociativo, los tipos de asociaciones, sus funciones y los programas de voluntariado que desarrollan.*
- *Conocer el estatuto del voluntario.*
- *Presentar la promoción del voluntariado a nivel local, autonómico, europeo y mundial.*

Contenidos:

1. Asociacionismo

2. Entidades del voluntariado

- 2.1. En organizaciones que cuentan con voluntarios*
- 2.2. En organizaciones de ayuda mutua*
- 2.3. En grupos de voluntarios*

3. Campos de acción del voluntariado

- 3.1. Área de intervención: servicios sociales*
- 3.2. Área de intervención: Salud*
- 3.3. Área de intervención: cooperación y desarrollo*
- 3.4. Área de intervención: ecología y medio ambiente*
- 3.5. Área de intervención: cultura y tiempo libre*

4. La figura del voluntariado

- 4.1. Derechos*
- 4.2. Deberes*

5. Incorporación de voluntarios a un programa de voluntariado

6. Promoción del voluntariado

- 6.1. Ambito Internacional y Europeo*
- 6.2. Ambito Nacional . Plan Estatal del Voluntariado*
- 6.3. Ambito Autonómico Estratégico del Sistema de Acción Social de Castilla y León*
- 6.4. Ambito Local.*

7. Anexos

1. ASOCIACIONISMO

La sociedad civil, a través de la acción voluntaria, asume un papel protagonista en la solución de multitud de problemas de índole social. La intervención voluntaria en acción social puede ser individual y colectiva; pero para asegurarse que la intervención en la acción social cumple ciertos fines de modo eficiente y perdurable, ha de ser colectiva y organizada.

El asociacionismo es un ejemplo de acción colectiva y organizada que otorgará fiabilidad a la intervención social ampliando sus posibilidades. Este fenómeno se enmarca en la formación histórica de la sociedad civil cuya característica básica es el pluralismo.

Ese pluralismo tiene su fundamento en la existencia de asociaciones voluntarias. Estas asociaciones se definen como *la cooperación voluntaria entre personas que persiguen un interés común de manera estable y duradera*.

El asociacionismo se nos descubre como principal elemento constitutivo de una sociedad civil, que en estos años está conociendo un extraordinario desarrollo en todos los sectores de la actividad social: sanitario, educativo, cultural, servicios sociales, etc.

Este aumento del asociacionismo se vincula estrechamente con la evolución de la sociedad. La emergencia de asociaciones voluntarias desempeña en la sociedad actual:

1. Un papel fundamental de solidaridad con los sectores excluidos por la sociedad dual:
 - 1.1. acción solidaria como garantizadora de derechos que participa en el "acompañamiento social" de los excluidos;
 - 1.2. y como animadora, estimuladora de valores sociales, que constituyen "foros de diálogo y expresión y unos lugares y espacios de acogida".
2. Un papel importante en la prevención-reinserción, anticipándose a las necesidades emergentes, creación de condiciones de promoción y desarrollo social, y de integración de los grupos sociales.
3. Un papel significativo, actuando como instrumento para la integración social de los individuos y la cohesión social de la comunidad en sustitución de los grupos primarios tradicionales; creando espacios de acogida, con la participación de los propios colectivos afectados y de la propia comunidad como comunidad acogedora.
4. Un papel imprescindible en la sensibilización social y denuncia como defensa de valores, de formas culturales gratuitas, no mercantilizadas, y como promoción de una solidaridad y una socialización que se fundamenta en valores no excluyentes que posibilitan el desarrollo personal y colectivo, la recuperación de ámbitos vitales de comunicación.

Así, las asociaciones voluntarias se constituyen en instrumentos para la integración política y social de los individuos y los grupos (generando un sentimiento de pertenencia a la comunidad y contribuyendo a la cohesión social), a la vez que representan y acumulan ciertos recursos socio-culturales necesarios para la movilización y la acción colectiva.

De su fuerza, de su capacidad para la resolución de problemas y para estar presentes en el debate social, dependerá que una sociedad cuente con espacios públicos suficientemente sólidos como para asumir responsabilidades, vigilar y controlar la actuación de los poderes públicos y garantizar la autonomía de lo civil frente a la política.

2. ENTIDADES DE VOLUNTARIADO

La acción voluntaria no constituye un fin en sí misma, sino que es el medio del que se vale el voluntario para ejercer su derecho a la participación, lo que supone una implicación en los problemas de la sociedad y en sus soluciones. Ese compromiso de cooperar se va a desarrollar, no de forma individual sino como miembro de una organización dando respuesta a las demandas que tanto a nivel individual y grupal presentan los ciudadanos a nivel socio -asistencial, socio -económico, socio - cultural. Pero con un matiz especial :

- unas veces, apoyando y complementando la acción de los poderes públicos en las mismas áreas sociales;
- otras veces, atendiendo directamente a los individuos y grupos que no son acogidos dentro de la red organizada de servicios sociales;
- generalmente, descubriendo nuevas necesidades sociales que deben de ser atendidas por la sociedad y que el voluntariado reivindica ante la conciencia social.

La sociedad actual es cada día más compleja y cuanto mayor es su complejidad, más necesaria se hace la intervención de la ayuda voluntaria, para poder cubrir toda la gama de necesidades y la extensión de sus acciones. Su presencia se hace imprescindible en las organizaciones públicas o privadas que trabajan de manera continuada en todas las modalidades de respuesta a las necesidades. Muchos son los modelos de organizaciones donde se incorpora el voluntariado como elemento esencial de sus proyectos que nosotros resumiremos en tres:

2.1.- En organizaciones que cuentan con voluntarios.

Para conseguir sus fines emplean personal profesional remunerado y personal voluntario, de forma estable y permanente, para la mayoría de sus programas.

2.2.- En organizaciones de Ayuda mutua.

Formadas para prestarse ayuda entre miembros de la organización, entre quienes se dan ciertas características similares y un sistema de organización benévolo (gratuito).

No son organizaciones de voluntarios en sentido estricto, se rigen por unos intereses colectivos comunes, más que por unos valores. El requisito esencial para la participación es el de compartir unas características similares.

Ocasionalmente, estas organizaciones pueden admitir voluntarios que carezcan de los rasgos comunes a los miembros del grupo (por ejemplo, asociaciones de ex-toxicómanos, afectados de Alzheimer...)

2.3.- En grupos de Voluntarios

Que se integran por iniciativa de los participantes o con el patrocinio de una Entidad con el objetivo de llevar a cabo un programa determinado, y por un tiempo establecido previamente.

Cualquiera que sea la modalidad de asociación voluntaria, y que hemos intentado reunir en las tres mencionadas, tienen unos elementos comunes que las caracterizan:

- a.- Llevan a la práctica, en beneficio de la Sociedad, el derecho de asociación, reconocido por la Constitución.
- b.- Prestan un servicio humanitario y no lucrativo a la Sociedad.
- c.- Ayudan a detectar los problemas, animando y educando a la comunidad en la participación voluntaria y / o creando y gestionando obras de carácter social.
- d.- Realizan su actividad dentro del respeto a las personas, a su libertad, valores, ideología y creencias.

En resumen: Las organizaciones de voluntariado son instrumento para la participación social, el desarrollo comunitario y la mejora de la calidad de vida.

Estas entidades del voluntariado son definidas como personas jurídicas privadas, sin ánimo de lucro, que incluyen la participación de voluntarios para realizar programas o actividades cívicas o sociales, en beneficio de otras personas.

El Estado social lleva consigo la existencia de unos órganos específicos que articulan la participación social y que se configuran en muchos casos como un interlocutor válido entre los colectivos sociales beneficiarios de sistemas prestacionales y la Administración. Son estas organizaciones, las llamadas de "voluntariado social", con sus actuaciones las que van a servir de cauce institucional para hacer efectiva la participación social, y que el Desarrollo Social sea cada vez mayor y más efectivo.

3. CAMPOS DE ACCIÓN DEL VOLUNTARIADO

La ampliación constante y permanente de los campos de actuación del voluntariado abarca en estos momentos materias o áreas tan diferentes como servicios sociales, salud, deportes, cultura, juventud, medio ambiente, etc., que afectan prácticamente a todas las áreas de actuación de la sociedad. Veamos una descripción de éstos.

3.1. ÁREA DE INTERVENCION: SERVICIOS SOCIALES

1. *Servicios de urgencia social:*

- a. *Objetivos:* Hay que poner en relación a las personas en situación de necesidad urgente con los servicios comunitarios o con otro tipo de recursos.
- b. *Destinatarios:* Se destina a las personas afectadas por problemas urgentes.
- c. *Labor del voluntario:* Es un papel importante del voluntario para localizar e improvisar recursos para hacer frente a las emergencias.

2. *Servicio de atención domiciliaria:*

- a. *Objetivos:* Tenemos que asegurar los servicios básicos en el ámbito familiar en relación con el mantenimiento de la casa, preparación de comidas, atención a menores, etc. Con los ancianos se busca prevenir internamientos en residencias y mantener su autonomía. La tarea central es apoyar el marco convivencial.
- b. *Destinatarios:* El grupo de acción está compuesto por: personas mayores, personas con discapacidad, enfermos, familias monoparentales, con problemas transitorios, etc.
- c. *Labor del voluntario:* El dominio de acción es: apoyo a personas, gestiones diversas, servicios personales, arreglos en el domicilio, acompañar en salidas, ocupar tiempo libre, enlace con los Servicios Sociales de la zona, etc.

2.1.- *Servicio asistencia de día*

- a. *Objetivos:* Facilitar la integración de ciertos grupos en el seno de la comunidad, ofreciéndoles un programa de actividades y servicios supervisados como alternativa a los que reciben en una institución, pero sin dejar su domicilio.
- b. *Destinatarios:* Ancianos, ex-pacientes psiquiátricos, personas con minusvalías.
- c. *Labor del voluntario:* Las tareas que ha de realizar son: acogida de estas personas, interesarse por su situación, supervisar actividades, hacer posible la participación de todos.

3. *Servicio apoyo a la rehabilitación e integración*

- a. *Objetivos:* Cubren las actividades encaminadas a apoyar la reincorporación de individuos a la comunidad. Se procura favorecer la integración de sectores marginados por causas diversas (drogas, prisión, transeuntismo, etc.).
- b. *Destinatarios:* Es para los ex-drogodependientes, ex-reclusos, ex-alcohólicos, analfabetos, minorías étnicas, transeúntes, inmigrantes, etc.
- c. *Labor del voluntario:* Se abre un amplio campo para el voluntariado: intervenciones socio-educativas, promoción de asociaciones, promoción de auto-ayuda, tareas de sensibilización, promoción laboral, acogimiento familiar,

refuerzo de la personalidad, complementariedad con profesionales, búsqueda y creación de recursos sociales y personales, colaboración con pisos de reinserción.

4. Servicio dinamización del tejido social

- a. *Objetivos:* Se busca potenciar la convivencia y la participación. Hay que sensibilizar y crear redes de ayuda, entramado social rico en asociaciones de todo tipo. Se generan iniciativas sociales y se hace posible la cooperación entre los estamentos públicos y las instituciones privadas.
- b. *Destinatarios:* Es para toda la comunidad, todo el barrio o un territorio determinado.
- c. *Labor del voluntario:* Son muy numerosas: toda actividad en línea de apoyo, prevención, sensibilización, animación de grupos, tareas socioculturales, de educación de adultos. análisis de la realidad, publicaciones imaginativas con la implicación de todas las personas y grupos, apoyo a reivindicaciones, etc.

5.- Servicio primera acogida, personas en riesgo o situación de exclusión social.

- a. *Objetivos:* Facilitar servicios básicos a los grupos sociales afectados.
- b. *Destinatarios:* Personas que viven en situación de riesgo de exclusión social.
- c. *Labor del voluntario:* Tiene que desempeñar las siguientes actividades: tareas auxiliares, interés por las personas, crear conciencia de grupo, sensibilizar a la sociedad acerca de las necesidades de ese colectivo, promover deseos de reinserción, reciclaje laboral, nuevos aprendizajes, gestiones para la vivienda, etc.

6.- Servicio familia e infancia

- a. *Objetivos:* Favorecer el desarrollo de la convivencia familiar y prevenir marginación.
- b. *Destinatarios:* Familias con problemáticas fuertes, en alto riesgo de ruptura y desintegración, con grandes posibilidades de caer y generar marginación.
- c. *Labor del voluntario:* Se enfoca en detectar familias de alto o medio riesgo, prever situaciones conflictivas, problemática emergente y actuar en colaboración con los Servicios Sociales antes que lleguen los desajustes, también se realiza en el seguimiento de familias tratadas por especialistas, etc.

7.- Servicio juventud marginada

- a. *Objetivos:* Crear motivaciones y provocar su participación en todas las actividades que traten de conseguir su promoción. Considerar en todo momento sus aspiraciones, darles alta valoración de sí mismos, despertar inquietudes, potenciarles en proyectos y alternativas que puedan desvelarles nuevos sentidos de vida.
- b. *Destinatarios:* jóvenes y menores con riesgo de marginación o ya sumidos en ella.

- c. *Labor del voluntario*: Colaboración en tareas de prevención, actividades educativas, talleres, ocio y deportes, actividades ecologistas, crear asociacionismo juvenil, incidencia en las familias, tareas de seguimiento.

8.- Servicio discapacitados

- a. *Objetivos*: Prevención, tratamiento y rehabilitación integral y reinserción social.
- b. *Destinatarios*: Personas con discapacidad física, psíquica o sensorial
- c. *Labor del voluntario*: Se dedicará a orientar para la utilización de los Servicios Sociales normalizados, ayudar a estas personas en las actividades que ellos organicen facilitándoles el transporte, locales, etc., ideas creativas como el "Teléfono Blanco", etc.

9.- Servicio mujer

- a. *Objetivo*: Prevenir y eliminar todo tipo de discriminación por sexo, estado civil, etc. Apoyar en sus derechos a los sectores más marginados especialmente las mujeres víctimas de violencia doméstica y las que ejercen la prostitución.
- b. *Destinatarios*: Mujeres en general. Las que soportan cargas familiares, las separadas, las madres solteras, las que ejercen la prostitución, etc.
- c. *Labor del voluntario*: Tareas auxiliares con los profesionales que llevan los programas: monitores de talleres, búsqueda de puestos de trabajo, atención a sus menores o a sus ancianos, promover asociacionismo, sensibilizar a la sociedad acerca de la problemática de la mujer, informar sobre recursos y derechos, etc.

10.- Servicio minorías étnicas

- a. *Objetivos*: Prevenir la marginación atendiendo a las nuevas generaciones gitanas y facilitándolas medios de cultura y educación. Acceso a viviendas dignas y trabajo.
- b. *Destinatarios*: Familias gitanas.
- c. *Labor del voluntario*: Sus competencias serán: prepararse en el conocimiento de la cultura gitana, apoyar el desarrollo comunitario que lleven los profesionales, escolarización de menores, reivindicaciones de viviendas, seguimiento de en relación con documentación civil (que cada niño que nazca sea inscrito, DNI, empadronamiento, etc.), promover asociacionismo y darles a ellos el protagonismo de sus denuncias y reclamaciones. gestionar puestos de trabajo de acuerdo con las características del pueblo gitano, sensibilizar a la sociedad que tan a menudo presenta brotes racistas , etc.

11.- Servicio extranjeros y refugiados

- a. *Objetivos*: Facilitar su asentamiento e integración en nuestro país. Cuidar de que su documentación esté en todo momento en regla. Hacer que los Servicios Sociales lleguen hasta ellos como ciudadanos con derechos.

- b. *Destinatarios*: Personas de diversos países, algunos con estatuto de Exiliados o Refugiados.
- c. *Labor del voluntario*: Colaborar en tareas concretas en relación con: enseñanza del idioma, acogida favorable, ayuda a menores, centros educativos, facilitar su orientación e información en nuestro país, visitas a prisiones cuando se hallen reclusos, gestiones diversas, etc.

12.- Servicio desarrollo rural

- a. *Objetivos*: Facilitar medios de promoción y Servicios Sociales, a sectores perdidos en la geografía española.
- b. *Destinatarios*: Pequeños núcleos rurales, jóvenes, mujer, personas mayores, adultos en general.
- c. *Labor del voluntario*: Animación comunitaria con todo lo que eso implica: Llegar a una toma de conciencia por parte de los interesados, ayudarles en la organización de actividades culturales, recreativas, información sobre sus derechos, técnicas y procedimientos para su medio de trabajo, promoción de asociaciones de agricultores, promoción de cooperativas de trabajo de diversa índole.

3.2. ÁREA DE INTERVENCIÓN: SALUD

1.- Servicio en hospitales

- a. *Objetivos*: Facilitar al paciente la integración en el medio hospitalario, ayudarle a asumir su nueva condición de disminuido temporal o permanente y orientarle para la solución de sus problemas familiares y sociales.
- b. *Destinatarios*: Personas enfermas, menores, jóvenes o adultos que pasan por la experiencia de la enfermedad.
- c. *Labor del voluntario*: Son variadas para hacer que el tiempo que pasa en el hospital le sirva para despertar inquietudes en relación con la cultura y otros campos. Ejemplos: servir de puente a la familia, apoyar a la familia, gestiones e información de recursos, pasar libros, periódicos, etc.

2.- Servicio asistencia - residencial

- a. *Objetivos*: Facilitar alojamiento, atención personal y sanitaria, así como vida social y cultural a las personas que no pueden permanecer en su domicilio, dado su deterioro, ya sea con carácter temporal o permanente.
- b. *Destinatarios*: Personas mayores, personas con discapacidad física, psíquica y sensorial.
- d. *Labor del voluntario*: Debe ejercer su acción sobre los siguientes campos: ayudas de carácter auxiliar en línea de ayuda personal, cultural o recreativa; con menores y jóvenes: deportes, actividades al aire libre, preparar acogimientos familiares, etc.

3.3. ÁREA DE INTERVENCIÓN: COOPERACIÓN Y DESARROLLO

1.- Servicio voluntarios por el desarrollo de pueblos del tercer mundo

- a. *Objetivos*: Tareas educativas y de promoción social, económica y sanitaria.
- b. *Destinatarios*: Colectivos en países subdesarrollados.
- e. *Labor del voluntario*: Sus actividades se centrarán en lo siguiente: alfabetización, educación como apoyo a profesionales, concienciación, capacitación profesional, promoción de la mujer, tareas con jóvenes y menores.

3.4. ÁREA DE INTERVENCIÓN: ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE

1.- Servicio proyectos ecologistas

- a. *Objetivos*: Evitar el deterioro de la naturaleza, mantener un medio ambiente sano y luchar contra todo lo que la destruya.
- b. *Destinatarios*: Medio natural y zonas especialmente amenazadas, sea en flora, fauna o medio ambiente.
- c. *Labor del voluntario*: Son muy numerosas y diversas. Se desprenden de los objetivos.

3.5. ÁREA DE INTERVENCIÓN: CULTURA Y TIEMPO LIBRE

1.- Servicio proyectos de ocio y tiempo libre

- a. *Objetivos*: Oferta para transformar el ocio en elemento creador. Compensar las influencias de la sociedad de consumo. Llenar creativamente tiempo libre o años de jubilación.
- b. *Destinatarios*: Grupos juveniles, de adultos y de personas mayores.
- c. *Labor del voluntario*: Debe contribuir con: asociacionismo creador de actividades que desarrollen la creatividad, el amor por la naturaleza, saber que el tiempo libre o años de jubilación son para continuar desarrollando la personalidad, etc.

4. LA FIGURA DEL VOLUNTARIO

Los conceptos voluntario y Entidades de voluntariado refieren a una actividad que se caracteriza por su alejamiento de pautas mercantiles, por una escasa identificación en la defensa de intereses propios y fundamentalmente por su vocación de ayuda.

La acción voluntaria tiene su propio perfil, su propia cultura, sus propios estilos que evocan la pluralidad de sus miembros, la riqueza y diversidad de sus intenciones y finalidades. Muchos son los ámbitos que se abren a la acción del voluntario: la ayuda social, la cultura, el ocio, el medio ambiente...; muchas las tareas a desarrollar: de conductor, de observador, de mediador, de acompañante. A través de cada una ellas, se puede identificar la figura del voluntario, sus tareas y la esencia de la acción voluntaria.

La pluralidad de formas y modalidades en las que se expresa la acción voluntaria, refleja la creciente e intensa vigencia social de esta manifestación de la participación; a pesar de las múltiples y plurales manifestaciones, el voluntariado no dispone de una carta fundacional que de manera explícita y unívoca marque sus tareas, límites, finalidades, a pesar de las declaraciones internacionales y de los estatutos internos de cada organización.

Voluntario es toda persona física que dedica parte de su tiempo a actividades comprendidas en un programa o proyecto desarrollado por las entidades de voluntariado de manera desinteresada.

Dicha definición viene a decir que:

- Voluntario puede ser toda persona sin límite de edad ni discriminación de sexo, ideología o credo. Todos los profesionales y ocupaciones, así como todas las clases sociales y sectores pueden formar parte del voluntariado. ***Toda persona física.***
- La *persona decide libremente* y su decisión no tiene su origen en un deber jurídico o en una obligación legal.
- ***Ofrece parte de su tiempo*** y esta disposición de tiempo permite que su acción sea estable, constante, útil, válida y eficaz y que además pueda considerarse dentro de un programa de intervención planificada. Este ofrecimiento de tiempo tiene su origen en motivaciones de solidaridad y sensibilidad ante necesidades, que dan pie a un compromiso responsable de actuar en beneficio de la comunidad.
- Su ofrecimiento es ***desinteresado***, no busca en él ningún beneficio profesional, personal o económico.
- Participa en ***actividades desarrolladas en un programa o proyecto***, lo que implica capacidad de trabajo en equipo, complementariedad con otros voluntarios y profesionales, capacidad de formación para la acción.
- El programa es desarrollado por ***entidades del voluntariado*** y con ello resalta la importancia de superar el voluntarismo, la acción individual, aislada y esporádica. El servicio voluntario personal se realiza a través de cauces organizados de actuación que forman parte del tejido asociativo.

La "Carta Europea de los Voluntarios", que se incluye en el anexo, reconoce la pluralidad de formas y de modalidades en las que se expresa la acción voluntaria, pero todas ellas deben de incluir al menos los siguientes elementos:

- Altruista y solidaria.
- Desarrollarse libremente.
- Sin contraprestación económica.
- Y desarrollarse en el marco de una organización.

Otro de los aspectos claves en la concepción del voluntariado es el Estatuto del Voluntario, entendido como una carta de derechos y deberes u obligaciones básicas para que los voluntarios pueden desempeñar adecuadamente su labor. Evidentemente estos derechos y deberes a su vez se corresponden con los derechos y las obligaciones de la entidad en la que se adscriben.

4.1. Derechos:

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

4.2. Deberes:

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

5. INCORPORACIÓN DE VOLUNTARIOS A UN PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Para el desarrollo de diversas actividades, las entidades de voluntariado determinan una serie de tareas cuyo desarrollo precisa la participación de personas voluntarias, que entran a formar parte de la entidad en respuesta a campañas de difusión y captación.

La incorporación del nuevo voluntario a un programa o proyecto, se realiza mediante un acuerdo expreso con la entidad en el que se han de manifestar las siguientes circunstancias:

- Los derechos y deberes que corresponden tanto a la entidad como al voluntario.
- El proceso de formación, si procede, para conseguir mayor eficacia en sus actuaciones.
- El contenido de la función que el voluntario se compromete a realizar.
- La duración del compromiso, así como las causas y formas de extinción de éste.
- Los fines y objetivos de la entidad en la que se integra.
- El compromiso del voluntario de colaborar con la supervisión técnica de los responsables del programa.

Las entidades de voluntariado tienen una serie de obligaciones, para con las personas voluntarias que participan en sus programas:

- Han de cumplir los compromisos acordados con la persona voluntaria en la incorporación.
- Deben dotarles de los medios y recursos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.
- Garantizarán las condiciones sanitarias y de seguridad mínima.
- Han de suscribir unan póliza de seguros, que cubra los daños y responsabilidad civil que pudieran ocasionarles en el ejercicio de sus actuaciones.
- Aportarán al voluntario la formación e información adecuada para conseguir mayor eficacia en su función.
- Cuando sea preciso para el ejercicio de sus funciones, dotarán al voluntario de la credencial necesaria.
- Propiciarán los mecanismos de participación del voluntariado.

En el caso de que la persona solicite certificación de la actividad realizada como voluntario, la entidad podrá certificar ésta especificando la actividad, duración y actitud del voluntario en la tarea realizada.

6. PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO

El fomento del voluntariado ha sido una de las políticas más desarrolladas en los últimos años tanto por la Administración Pública como de la iniciativa privada, que muestran la especial relevancia adquirida en los últimos tiempos. Un reflejo de su importancia está en la proliferación de normas de carácter internacional, nacional y autonómico promulgadas, que son, en definitiva, las que van a constituir las medidas de fomento del voluntariado.

6.1. Ámbito Internacional y Europeo.

Las Instituciones Europeas e Internacionales han reconocido la importancia de la acción voluntaria en la prestación de servicios; por esta razón intentan armonizar las legislaciones y potenciar las actuaciones de las asociaciones voluntarias.

Son diversas las Resoluciones y Recomendaciones Internacionales que reconocen la importancia que tiene hoy la intervención voluntaria como instrumento de solidaridad

y desarrollo y en consecuencia instan a los Estados a que fomenten las prácticas de voluntariado.

6.2. Ámbito Nacional.

El mandato constitucional, así como las recomendaciones y resoluciones de los organismos internacionales de los que España forma parte y las diversas normativas que actualmente regulan el voluntariado en nuestro país, reconocen la importancia que en el mundo actual tiene la acción voluntaria convertida hoy en día en uno de los instrumentos básicos de la participación de la sociedad civil en el ámbito social, a la vez que instrumento de solidaridad y desarrollo.

A los poderes públicos corresponde facilitar, promover y apoyar la participación ciudadana en acciones de voluntariado, y en este sentido deberán:

- Remover los obstáculos que se opongan o dificulten esta forma de participación,
- Apoyar al voluntariado en cuando beneficioso para la comunidad, ayudando a la formación reciclaje de los voluntarios, y
- Fomentar la participación en acciones voluntarias sensibilizando a la sociedad en general sobre la importancia del voluntariado.

Con el fin de avanzar en esta línea se hace necesario establecer un marco general de trabajo, entendido como una acción coordinada de las diferentes Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias, que cuente con la participación de las personas voluntarias a través de las organizaciones en las que se integre, una acción que involucre al conjunto de la sociedad y que otorgue un papel protagonista a los voluntarios y a las entidades en la construcción de una sociedad más solidaria y preocupada por el bienestar de todos sus miembros.

En este marco se sitúan, como instrumentos operativos para la promoción y el apoyo del voluntariado:

- El Plan Estatal del Voluntariado.
- El Plan Estratégico del Sistema de Acción Social de Castilla y León.

6.2.1. Plan Estatal del Voluntariado

Constituye un marco general elaborado mediante la colaboración y el concurso de cuantas instancias, públicas y privadas, están relacionadas con el voluntariado. Un instrumento operativo que pretende contribuir a la coordinación y mutua orientación de las políticas de voluntariado durante el periodo de ejecución del mismo (1997-2000), para conseguir un voluntariado sólido, cualificado y reconocido socialmente. Para ello se establecen una serie de prioridades de actuación como veremos.

Este primer Plan Estatal del Voluntariado 1997-2000 fue aprobado por el Consejo de Ministros el 24 de julio de 1997, y es el resultado de la coordinación de siete Departamentos Ministeriales, así como de la colaboración de las Comunidades Autónomas, de la Federación Española de Municipios y Provincias, y de las principales organizaciones que en nuestro país incorporan el voluntariado como un elemento esencial de sus proyectos. Cuatro son las metas fundamentales:

Sensibilizar y consolidar en la sociedad española los valores de solidaridad y participación como parte fundamental del bienestar general.

Promover la participación en acciones de voluntariado de aquellos sectores de la población que tradicionalmente se han mostrado menos proclives a participar en este tipo de acciones, así como dar a conocer las diversas posibilidades de participación existentes.

Apoyar a los voluntarios/as y a sus organizaciones favoreciendo la formación y capacitación de los voluntarios/as para garantizar la calidad de servicios que prestan a los beneficiarios de la acción voluntaria.

Coordinar las diversas políticas de voluntariado actualmente existentes en nuestro país, estableciendo los mecanismos e instrumentos necesarios para que esa coordinación redunde en beneficio de los/as voluntarios/as, de las organizaciones en las que se integran, y en general, de toda la sociedad.

Partiendo de un concepto de voluntariado amplio, entendido como conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas que con carácter altruista, solidario, libre y gratuito se incorporan a entidades de voluntariado, el Plan pretende reforzar nuestro tejido asociativo mediante medidas y actuaciones en virtud de las cuales las organizaciones sean apoyadas y respaldadas tanto por los poderes públicos como la sociedad en general. Así los voluntarios y las organizaciones en las que se integran constituyen, en la sociedad civil, los auténticos destinatarios del Plan.

Un Plan que no es un fin en sí mismo, sino un punto de partida para el desarrollo, por parte de todos los sectores implicados, de acciones concretas que den contenido a las diversas actuaciones recogidas en él.

Como queda recogido en su contenido, el Plan respeta y mantiene el equilibrio entre lo público y lo privado, pero no descuida un aspecto esencial de esta relación como es la coordinación que ha de haber entre las diferentes Administraciones Públicas pero también entre las organizaciones, entre sí y con aquéllas, aspecto este esencial cuando se intenta no duplicar esfuerzos y aprovechar las sinérgias que se generan a partir del consenso de todos.

En su contenido práctico y con el fin de desarrollar los objetivos específicos en materia de voluntariado durante el periodo de su ejecución, el Plan recoge un número importante de medidas y actuaciones concretas para la acción, agrupándolas en cuatro áreas:

- SENSIBILIZACIÓN
- PROMOCION
- APOYO
- COORDINACIÓN

Área de Sensibilización

Resalta la necesidad de concienciar a la sociedad en general sobre la importancia de colaborar en acciones de voluntariado como instrumento para conseguir sociedades más justas y solidarias, y sobre el papel fundamental de las organizaciones de voluntariado en la articulación de estas acciones.

La incorporación de nuevos voluntarios a los diferentes programas desarrollados por las entidades exige una continua y coordinada difusión de la labor voluntaria y de los cauces a través de los cuales se puede participar en este tipo de acciones.

La participación en esta tarea de las Administraciones Públicas, las entidades y los medios de comunicación actuales o que puedan aparecer en el futuro, es esencial.

Área de Promoción

Partiendo de que la sociedad española es una sociedad especialmente dispuesta para la solidaridad y sin embargo la vinculación a acciones de voluntariado se realiza de forma esporádica sin que exista una continuidad en el tiempo, se hace necesario llevar a cabo medidas que favorezcan la creación de una auténtica cultura del voluntariado, de tal manera que desde la infancia y pasando por el resto de las etapas del ciclo vital de las personas se fomente una participación más permanente de los ciudadanos en este tipo de tareas.

Al mismo tiempo se hace necesario acercar las diversas posibilidades de participación voluntaria a aquellos sectores de la población menos activos en voluntariado. Ello conlleva resaltar el sentido de la acción voluntaria, no sólo desde la imagen, sino también desde la formación para la acción y el reconocimiento distinguido de aquellas personas e instituciones que han colaborado de manera destacada con el voluntariado.

Área de Apoyo

El objetivo de esta área es resaltar la importancia de garantizar que tanto los voluntarios, como las organizaciones en que se integran, cuenten para el desarrollo de su actividad con los medios técnicos y financieros más adecuados para la consecución de sus fines.

El apoyo técnico se orientará especialmente a conseguir una adecuada especialización de las personas en el desarrollo de su labor, a través de la formación y capacitación de los responsables de la gestión y desarrollo de programas de voluntariado, así como de los propios voluntarios.

El apoyo financiero pretende ampliar las fuentes de recursos económicos para el desarrollo de programas de voluntariado, sin descuidar las líneas de financiación pública.

Asimismo, se resalta la importancia de incorporar procesos de evaluación de la calidad y resultados de los apoyos, permitiendo visualizar la relación entre los esfuerzos técnicos y presupuestarios y las acciones desarrolladas.

Área de Coordinación

Como ya se recogía en la presentación del Plan, resulta imprescindible, crear mecanismos de coordinación que garanticen la adecuada participación y colaboración entre las distintas instancias públicas y privadas, con el fin de optimizar la utilización de los recursos, humanos y materiales, disponibles.

Esta área recoge para ello una serie de medidas y acciones concretas orientadas a tal fin.

Actualmente, tras analizar y evaluar la ejecución de este I Plan Estatal del Voluntariado 1997-200 de forma positiva y satisfactoria, se perfilan las líneas en las que habrá que profundizar en el II Plan para el periodo 2001-2004.

6.2.2. **Ámbito Autonómico.**

Plan Estratégico del Sistema de Acción Social de Castilla y León.

En el marco de la Ley de Acción Social y Servicios Sociales, y con el fin de aumentar la coherencia del sistema de acción social en sus elementos estructurales se aprueba por el Decreto 224/2000 de 26 de octubre, el Plan Estratégico del Sistema de Acción Social de Castilla y León, que orienta la actuación en esta materia para los próximos años. Nuestra Comunidad Autónoma es la primera que elabora y aprueba un plan de estas características.

Dentro de este Plan, el fomento del voluntariado es recogido como una de las líneas de actuación orientada a fomentar estructuralmente su participación, atender de forma prioritaria a su formación y asesoramiento técnico e impulsar las actuaciones de coordinación e inspección.

Dado que el voluntariado se ha convertido en una forma de participación de los ciudadanos y que constituye un recurso de inestimable valor tanto en lo que se refiere a la prestación de servicios para la comunidad como en la consolidación de una sociedad democrática y solidaria, se hace necesario promover un voluntariado organizado y dinámico basado no sólo en la decisión de los ciudadanos de participar en la mejora de la sociedad, sino también en:

1. La existencia de un capital social articulado que lidere la oferta de servicios y prestaciones y que demande un papel relevante en la consecución de los niveles óptimos de bienestar social y calidad de vida.
2. Unas administraciones públicas que apoyen al voluntariado en la coordinación y promoción.
3. Una relación fluida en la que prime el consenso entre instituciones y entidades y también entre los distintos actores que componen la sociedad civil.

Por ello, con el objetivo de fomentar la solidaridad en todos los niveles de la sociedad a través del desarrollo del voluntariado y sus organizaciones, su ordenación e implicación en todos los campos que afecten al bien común de los ciudadanos, el Plan resalta la importancia de incidir en una serie de aspectos como son los siguientes:

- Perfeccionamiento de la coordinación y gestión institucional en un contexto de amplia participación.
- Mejora de la orientación, información y asesoramiento a los ciudadanos interesados
- Sensibilización social través de la difusión de la actuación del voluntariado.
- Reconocimiento público de los valores que representa.
- Formación y capacitación de voluntarios.
- Capacitar a los profesionales para incorporar el voluntariado a los programas sociales.

En esta línea se presentan como actuaciones a desarrollar durante el periodo de ejecución del mismo, las siguientes:

- Creación de un Servicio regional de información y asesoramiento al voluntariado, que principalmente contribuya de a acercar al ciudadano las oportunidades para participar en actividades de voluntario.

- Establecer un sistema eficaz de coordinación del voluntariado entre la Administración Autonómica y en las Corporaciones Locales que permita mantener actualizado el conocimiento sobre los recursos existentes, los sectores y ámbitos de actuación, y las necesidades sociales de atención preferente a través del voluntariado.
- Mejora de la capacitación del voluntario a través de la formación: elaboración de materiales didácticos y módulos docentes de voluntariado (iniciación, especialización y reciclaje) y colaboración en los programas formativos de voluntarios.
- Realización de estudios sobre el voluntariado, su evolución, repercusiones por sectores y provincias, y retos de futuro.
- Reconocimiento público de las actuaciones desarrolladas por las organizaciones de voluntariado.
- Sensibilización acerca del papel de la actividad voluntaria en nuestra sociedad y de sus valores, iniciando estas actuaciones desde la infancia.

Completando este Plan Estratégico se aprueban los Planes Regionales Sectoriales, que también recogen la participación del voluntariado y que es necesario conocer:

- Decreto 23/2000, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan Regional Sectorial para las Personas Mayores.
- Decreto 266/2000, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Plan Regional Sectorial de Atención a las Personas con Discapacidad.
- Decreto 276/2000, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Plan Regional Sectorial de Protección y Atención a la Infancia.
- Decreto 22/2201, de 25 de enero, por el que se aprueba el Plan Regional Sectorial de Acciones frente a la Exclusión Social

6.2.3. Ámbito Local.

También en el nivel local se han elaborados planes y medidas de acción adecuadas a ese ámbito con el fin de contribuir al fomento del voluntariado y será conveniente conocer.

El voluntariado posee una particular responsabilidad en la construcción de la protección social, contribuyendo a la construcción de un sistema de servicios sociales bien ordenado y dotado, que garantice el derecho de los usuarios y que los servicios sociales puedan ejercer las funciones que se les asignan.

Las grandes organizaciones de actividad voluntaria dedican también grandes esfuerzos de actividad y económicos en el fomento del voluntariado.

ANEXO: CARTA EUROPEA PARA LOS VOLUNTARIOS

UNA DECLARACIÓN BÁSICA

Volonteurope propone que esta Carta sea adoptada de forma voluntaria por todas las organizaciones que, de una u otra manera, están relacionadas con el trabajo de los voluntarios; por la administración y por los mismos voluntarios.

Reconociendo la amplia diferencia en prácticas y normas, esta Carta representa una declaración de intenciones. Quizás por el momento sólo sea posible una adopción parcial de la misma.

Volonteurope estimula la promoción de la idea voluntaria y apoya el trabajo de los voluntarios.

La promoción del concepto de servicio voluntario incluye:

A: La actitud de aceptar responsabilidades en actividades con y para otras personas, y el desarrollo de una participación activa en ellas.

B: El desarrollo de sistemas que complementen el apoyo de la familia, amigos, vecinos y compañeros.

El trabajo voluntario puede definirse de diferentes formas, pero estas definiciones deben incluir, al menos, los siguientes elementos:

- Las actividades se ocupan de los intereses de otras personas o de la sociedad.
- Carece de interés económico personal.
- Se desarrolla en un marco más o menos organizado.
- Es una elección libre, y se expresa por medios pacíficos.

10 ARTÍCULOS DE LA CARTA

1.- El trabajo voluntario es valioso para la comunidad por:

- Ser una oportunidad para la contribución personal, y una participación en la vida de la comunidad.
- Perfeccionar la calidad de la sociedad.
- Defender, por métodos pacíficos, los intereses de personas y grupos que se encuentran en situaciones desfavorables.
- Contribuir por una vía democrática a solucionar las necesidades de la sociedad.

El trabajo voluntario puede ser autónomo o complementario a los servicios profesionales, para renovarlos, ampliarlos o apoyarlos.

El trabajo voluntario se realiza por hombres y mujeres: en los campos de servicio humanitario, cultura y acción ciudadana.

2.- Todo ciudadano tiene el derecho a realizar un trabajo voluntario de acuerdo con sus capacidades.

Esto es un derecho y no una obligación.

3.- El derecho a realizar un trabajo voluntario no significa que cualquier persona pueda realizar toda clase de trabajos. Las organizaciones pueden *seleccionar* de acuerdo con las tareas a realizar.

Debe promoverse el desarrollo de una amplia gama de oportunidades, desde las tareas más sencillas a las más complicadas, para que haya un lugar para cualquier persona interesada.

4.- El trabajo voluntario no debe ser un privilegio de ciertos grupos de la sociedad. Esto significa que ningún ciudadano debe ser excluido del trabajo voluntario a causa de problemas económicos (gastos) o discapacidades sociales tales como estar desempleado, ser joven o anciano, ser minusválido, pertenecer a un grupo minoritario.

Deben eliminarse los obstáculos de la legislación, en los sistemas impositivos y en los retributivos.

5.- Los voluntarios tienen derechos. Estos derechos deben ser respetados y puestos en práctica por las organizaciones que trabajan con voluntarios.

Los voluntarios tienen derecho a:

- Información sobre el trabajo y la organización.
- Introducción al trabajo a desarrollar.
- Apoyo.
- Oportunidades de aprender y progresar en el trabajo.
- Oportunidades de opinar sobre el trabajo si lo desean.
- Oportunidades para participar en la estructura de la organización.

Cuando los voluntarios trabajen en un establecimiento profesional, tienen derecho a tener su propia estructura organizativa (grupo o asociación).

Los voluntarios tienen derecho a que les sean reintegrados los gastos de bolsillo. Si la organización no está en disposición de hacerlo, debe discutirse y plantear las posibles soluciones para remediar esta situación.

Los voluntarios tienen derecho a estar asegurados contra los posibles riesgos de su trabajo como tales.

6.- Los voluntarios tienen obligaciones.

El servicio voluntario no significa la ausencia de compromiso. Los voluntarios deben obrar como acordaron y cumplir con su compromiso. Debe ser posible confiar en los voluntarios.

7.- Los ciudadanos que realicen un trabajo voluntario tienen derecho a esperar que no serán explotados, y que el verdadero valor social de su contribución será reconocido y respetado por las autoridades competentes.

8.- Tanto los voluntarios como los trabajadores retribuidos son indispensables.

Cada uno de estos grupos debe reconocer el valor de la contribución del otro, y cada uno debe recibir un reconocimiento igual por parte de la sociedad y por parte de la asociación para la que trabajan en cooperación.

Los voluntarios y los trabajadores profesionales deben ser capaces de contribuir, desde su propia y específica posición y posibilidades, lo que incluye un respeto mutuo por los sistemas e intereses de trabajo en cada grupo.

9.- Los voluntarios deben ser valorados y reconocidos por el gobierno a todos los niveles (local, regional, nacional). Esto incluye el apoyo económico que permita que el trabajo voluntario se desarrolle.

Cuando se constituyan consejos asesores, etc., el gobierno debe asegurarse que el campo del servicio voluntario está representado.

10.- El trabajo voluntario tiene una función de futuro. Es una fuerza para renovar el actual sistema, labrando, junto con otros, la sociedad del mañana.

SEGUNDA PARTE

MÓDULO IV: INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL VOLUNTARIO

1. ¿Para qué la formación?

Pag.
Error!
Unknown switch argument.

2. Proceso de formación

Pag.
Error!
Unknown switch argument.

3. Niveles de formación.

Pag.
Error!
Unknown switch argument.

4. Fuentes de información

Pág.
Error!
Unknown switch argument.

MÓDULO V: METODOLOGÍA DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA

1. Metodología

Pag.
Error!
Unknown switch argument.

2. Habilidades de interacción y comunicación

Pag.
Error!
Unknown switch argument.

BIBLIOGRAFÍA

Pag.
Error!
Unknown switch argument.

ANEXO: RELACIÓN DE DOCUMENTOS

t.
Pág.
Error!
Unknow
n switch
argumen
t.

INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL VOLUNTARIO

Objetivos:

- *Sensibilizar sobre la importancia de la formación del voluntario, como medio para favorecer:*
 - *La eficacia y eficiencia en la intervención.*
 - *El desarrollo personal y colectivo de las personas.*
- *Analizar las características de la formación y el proceso formativo.*
- *Conocer los niveles y ámbitos de la formación según el área de actuación del programa/ proyecto de voluntariado.*

Contenidos:

1. *¿Para qué la formación?*

- 1.1. *Objetivos de la formación*
- 1.2. *Características de la formación*

2. *Proceso de formación*

- 2.1. *Adquisición de conocimientos. Área cognoscitiva. El "saber"*
- 2.2. *Adquisición de habilidades. Área afectiva. El "saber hacer"*
- 2.3. *Adquisición de actitudes. Área psicomotriz. El "ser"*

3. *Niveles de formación*

- 3.1. *La formación básica*
- 3.2. *La formación específica. Servicios Sociales*
- 3.3. *La formación permanente*

4. *Fuentes de información.*

- 4.1. *Servicio de información y orientación al voluntario*
- 4.2. *Boletines y publicaciones*
- 4.3. *Voluntariado en las nuevas tecnologías*

1. ¿PARA QUÉ LA FORMACIÓN?

El movimiento voluntario puede ser -es- un movimiento de buena voluntad, pero esto no excluye un nivel de exigencia que todos podemos y hemos de conseguir. Y ahí está la tarea de la formación, porque la acción voluntaria es una acción humana, es una relación personal, desde un trabajo de integración social bien hecho.

Para que el voluntario tenga un significado válido debe contar con una formación adecuada a la labor que realiza. Junto a esta formación específica de acuerdo con la labor a desarrollar, el voluntario debe tener una formación previa sobre el propio "voluntariado", en sus aspectos sociales y jurídicos y, más específicamente en cuanto a los fines y métodos.

Con una formación adecuada se incrementa el número de personas que desean participar en los programa de voluntariado y el tiempo de colaboración o acción voluntaria es más constante. Según Alfaro⁸, esta formación se ha de concebir:

- Como un derecho del voluntario:
 - Tiene derecho a ser informado, asesorado, enriquecido por y para la acción social. Por lo tanto, las asociaciones tienen el deber de ofrecer formación a sus miembros.
- Como un camino de participación:
 - El voluntario se implicará plenamente cuando sea consciente de la importancia de su aportación.
- Como un instrumento a favor de la mejora de la sociedad en general:
 - La formación permitirá al voluntario descubrir causas y posibilidades, y le potenciará la capacidad de iniciativa y la creatividad.
- Como un lugar de encuentro de valores para actuar coordinadamente:
 - El enriquecimiento del voluntario le viene dado por el diálogo de valores que le comporta posibilidad de cambio y de crecimiento.

1.1. Objetivos de la formación.

Partiendo de una formación básica como persona que, de entrada, hemos de suponer que tiene cada voluntario o voluntaria, es necesario contar con su disponibilidad y su deseo de ser y hacer mejor lo que viva y haga. Y de esta disposición personal podrá deducirse el tipo de formación que necesita, considerando dos vertientes primordiales:

- Las necesidades personales del propio voluntario.
- Las necesidades de la tarea a la que se dispone ofrecerse.

Podemos apuntar alguno de los principales **objetivos** que se pretenden lograr con el desarrollo de la formación del voluntariado:

⁸ ALFARO, M.E. **La formación del voluntariado social**. Ed. Plataforma Promoción del Voluntariado en España. Madrid. 1990.

- *Favorecer el desarrollo personal.*
La formación sobre voluntariado ha otorgar a la persona receptora determinadas habilidades para el autoconocimiento personal, el análisis de sus motivaciones, el conocimiento de sus capacidades y limitaciones para la ayuda y el desarrollo de su capacidad crítica para analizar e interpretar la realidad en que se vive y actúa.
- *Promover la cohesión de los miembros.*
El voluntario necesita ser formado en los fenómenos grupales, técnicas de resolución de conflictos, leyes y normas de grupo, etc. La evaluación continua del grupo debe ser una fuente de crecimiento para el propio voluntario.
- *Conocer y comprender la realidad.*
Se debe facilitar al voluntario instrumentos y apoyos para detectar las dinámicas sociales que se producen en el contexto en el que sitúa. Así mismo, el voluntario ha de poder analizar los factores sociales emergentes en la realidad social cercana e interpretar la conexión entre las variables que interactúan en dicho contexto.
- *Realizar con eficacia y eficiencia las tareas de intervención.*
La formación debe facilitar métodos, instrumentos y técnicas adecuadas al cumplimiento de los objetivos de la actuación voluntaria. Así mismo, la articulación entre la actuación voluntaria y los objetivos diseñados debe adecuarse a los recursos disponibles en la organización de voluntariado.
- *Mejorar la organización, gestión y funcionamiento.*
Este objetivo incluye las aportaciones del voluntario a la mejora en el diseño de objetivos, en los métodos de trabajo, en el funcionamiento de la organización y de la propia intervención.

1.2. Características de la formación.

La formación del voluntariado es una tarea constante y recíproca. De todas los aspectos que caracterizan la formación sobre voluntariado destacamos a continuación los siguientes rasgos caracterizadores:

- *Integral*

La formación de voluntariado no sólo debe servir para que el voluntario tenga los suficientes instrumentos para la acción. Es una formación que abarca aspectos del ser humano en su conjunto, que ayuda a adquirir habilidades para el desarrollo personal, que forma al sujeto como una persona solidaria, que transmite valores sociales necesarios, etc.

- *Participativa.*

Las personas que reciben formación sobre voluntariado no pueden ser sujetos pasivos, deben participar activamente en su formación y en el diseño, ejecución y evaluación de las tareas que vayan a acometer.

- *Inductiva*

A través de la formación del voluntario se puede proceder en la *interpretación del texto desde el contexto*, analizar las manifestaciones desde las causas, añadir a lo manifiesto lo latente. Este proceso es útil para avanzar en el marco teórico del voluntariado, en el diseño de actuaciones más efectivas, en la evaluación de los programas y metodologías empleados, etc.

- *Permanente.*

Los cambios que se producen en la sociedad actual son continuos y acelerados. El voluntariado y su formación deben adecuarse a los nuevos retos que presenta la sociedad. Se trata también de un proceso de análisis continuo que los integrantes de un grupo estable realizan sobre las nociones, método y práctica que desarrollan.

2. PROCESO DE FORMACIÓN.

De acuerdo con las finalidades variadas de la formación sobre voluntariado, es preciso destacar como objetivos generales de esta, los siguientes:

2. 1.- Objetivos de conocimiento (el saber)

El voluntario, a través de la formación, ha de conocer y comprender el contexto en el que actúa, los recursos del entorno, la asociación a la que pertenece, los programas o actividades que desarrolla, la actividad concreta en la que va a participar.

Lograr que el voluntario social, a través de la formación:

- Conozca el entramado social, sus problemas desigualdades y recursos.
- Conozca el lugar de la acción voluntaria en su contexto.
- Conozca la institución o asociación a la que pertenece.
- Conozca los campos y actividades en los que puede ofrecer su tiempo y su persona.
- Conozca, en fin, el colectivo específico en el que prestará su servicio.

2. 2.- Objetivos de habilidades (el saber hacer)

- Adquisición de habilidades. Área afectiva. El "saber hacer".

El voluntario, a través de la participación, ha de adquirir hábitos de participación, poseer técnicas de actuación, programarse para la acción interactuando con otros (profesionales, voluntarios), participar en la organización y elaboración de actividades de la asociación, adquirir hábitos de dinamización y animación de la comunidad.

Lograr que:

- Adquiera hábitos de participación.
- Posea instrumentos apropiados de trabajo.
- Programe la acción interactuando con otros.
- Participe en la organización y programación de las actividades de la asociación.
- Adquiera, en definitiva, hábitos de dinamización y animación de la comunidad.

2. 3.- Objetivos de actitudes (el ser)

- Adquisición de actitudes. Área psicomotriz. El "ser".

El voluntario, a través de la formación, ha de adquirir una conciencia crítica y alternativa de la realidad social, madurez en su sentido de gratuidad y responsabilidad, así como en sus motivaciones para la acción voluntaria, posturas de complementariedad con los profesionales.

Lograr que:

Posea una conciencia crítica de la sociedad.

Profundice y crezca en sus motivaciones para la acción voluntaria.

Madure su sentido de gratuidad y responsabilidad.

Vaya adquiriendo un talante de vida alternativa al que existe en nuestra sociedad.

Refuerce actitudes para la complementariedad con los profesionales de la acción social.

3. NIVELES DE FORMACIÓN.

A la hora de diseñar y aplicar un programa de formación sobre voluntariado ha de incluirse y diferenciarse la formación básica, la específica y la permanente. Desde ésta, se entra en la formación sobre los colectivos concretos de los que se trate.

3.1. La formación básica.

El voluntariado necesita muchos y muy variados conocimientos para poder realizar su labor de ayuda a los demás. Los contenidos específicos necesarios pueden variar de una organización a otra, pero las nociones generales sobre el voluntariado pueden ser agrupadas entorno a unos criterios comunes.

La formación básica puede estar orientada a conocer el voluntariado, las asociaciones de voluntariado, sus objetivos, el papel como voluntario, los derechos y deberes, los programas, así como técnicas que favorezcan una intervención adecuada. Más en concreto, la formación básica incluye:

a. Nociones del voluntariado.

En este epígrafe se pueden incluir el concepto de voluntariado y voluntario, su necesidad, sus principios, las funciones, las motivaciones, las clases de organizaciones voluntarias, la legislación, etc.

b. Conocimiento de la propia organización de voluntariado.

Incluye naturaleza, objetivos, medios, métodos de trabajo, funcionamiento, estatutos e historia de la propia organización de voluntariado.

c. La persona del voluntario.

Se deben facilitar al voluntario los medios para que pueda alcanzar un conocimiento realista de sus motivaciones, capacidades, objetivos, intereses, necesidades, etc.

d. Técnicas de comunicación y relación de ayuda.

El encuentro interpersonal entre el voluntario y el asistido es el denominador común en toda acción voluntaria. El voluntario necesita una formación adecuada a fin de que este encuentro facilite verdaderamente el crecimiento personal de ambos sujetos.

e. Educación grupal.

Este capítulo es fundamental, al estar tratando de una persona integrada en una asociación u organización. El voluntario necesita ser formado en los fenómenos grupales, técnicas y métodos de grupo, etc.

f. Conocimiento de la problemática específica.

El voluntario necesita también una formación específica a cerca de las situaciones con las que va a enfrentarse en el desarrollo de su actividad. Se trata de conseguir dominar las nociones básicas del grupo de atención con el que va a colaborar, los aspectos y situaciones comunes, críticas, específicas, etc.

g. Conocimiento de las técnicas y métodos de ayuda.

La transmisión a los voluntarios de instrumentos y formas de actuación posibles se constituye en una de las principales razones por las que el voluntario social es efectivo. Es necesario que el voluntario conozca los medios que tiene a su disposición en las situaciones más comunes. Por ello, es necesario que cada organización de voluntariado sistematice los métodos de actuación más empleados y eficaces.

La formación específica está orientada a conocer temas y técnicas específicas del área de actuación, dinámicas concretas que favorezcan la cohesión, comunicación y relación en el equipo de trabajo. A su vez **la formación permanente** implica una orientación continua en función del trabajo cotidiano y la evaluación continua.

3.2. La formación específica según las áreas de actuación⁹.

Algunos aspectos que pueden ayudarnos a estructurar la formación de voluntarios que participan en programas desarrollados en el campo de los servicios sociales son los siguientes:

3.2.1. Servicios Sociales.

□ *Personas con Discapacidad.*

- Breves rasgos del colectivo.

El colectivo de personas con discapacidad es heterogéneo. De tal forma que existen grandes diferencias entre cada persona en función de sus limitaciones

⁹ Tomado de "*Características del Voluntariado en Servicios Sociales*". Documentación elaborada por la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León. Documento que fue presentado y trabajado en el Taller realizado en diciembre de 1999, en el que participaron entidades, voluntarios y profesionales dedicados a la atención de los colectivos.

funcionales, características personales, su ambiente, la comunidad en la que se inscribe, etc.

Las personas con discapacidad todavía tienen dificultades para formar parte de ese bloque común de personas que pueden alcanzar cotas respetables de calidad de vida. Estas dificultades vienen definidas por las pocas posibilidades de acceder al empleo con todo lo que conlleva a su entorno social próximo y al ejercicio de sus derechos de ciudadanos.

Las necesidades de algunas personas con discapacidad implica el diseño y desarrollo de programas específicos orientados al desarrollo de habilidades que inciden directamente en la mejora de su calidad de vida. De forma paralela, promover la sensibilización y eliminación de prejuicios y barreras físicas y mentales de la sociedad en general es un objetivo básico de los profesionales y responsables de su atención, ya que sólo a través de su consecución será efectiva la integración social de las personas con discapacidad.

- *Tipos de programas y actividades*

Los programas que se están desarrollando, en el colectivo de personas con discapacidad, y en los que puede participar el voluntariado son:

- a) Programas/actividades vinculadas al mantenimiento y gestión de la entidad: apoyo en tareas administrativas.
- b) Programas/actividades de ocio y tiempo libre: deporte, relación con otras actividades, asociaciones, cultura, animación, campamentos, fiestas, manualidades, etc. La labor del voluntario es esencial ya que favorece la integración y participación social de las personas con discapacidad.
- c) Programas/actividades en el domicilio: acompañamiento, actividades de la vida diaria, entretenimiento, apoyo para el respiro familiar, traslados, gestiones, etc.
- d) Programas/actividades de apoyo para la habilitación personal y social: apoyo en estudios, habilidades sociales y relacionales, apoyo para la integración laboral, conocimiento del medio, etc.
- e) Otros programas y actividades relacionados con las necesidades del colectivo y su adaptación-integración en el entorno.

- *El voluntario que realiza su labor con personas con discapacidad*

El único rasgo diferenciador del voluntario que realiza actividades con personas con discapacidad es su predilección por colaborar con, para y por este grupo de personas que se encuentran en muchas ocasiones en situación de desventaja social.

El voluntariado en este sector ha de tener cierta madurez psicológica, y en base a ello la edad más adecuada para comenzar a comprometerse serían los 16 años. Dependiendo del tipo de voluntario que se acerque a colaborar en estos programas el tiempo ofrecido será diferente, no siendo lo mismo la disponibilidad de un estudiante,

que de un ama de casa o de un obrero. Por ello, es conveniente ajustar las posibilidades de cada uno a las prioridades y a los programas en que puedan integrarse.

Aquellos voluntarios que se deciden por este sector se verán movidos por sentimientos solidarios, por un interés por eliminar la desigualdad del colectivo, por tener un espíritu inquieto y con deseos de mejorar la realidad actual, convirtiéndose en agentes de cambio. Son personas que conocen la realidad actual del sector, y que piensan que su aportación es necesaria y le va a beneficiar.

- *Capacidades a valorar*

- Formación inicial, específica y continua.
- Fortaleza física, para determinadas acciones, dado que en caso contrario correría serio peligro tanto el voluntario como la persona con discapacidad.
- En algunos casos, conocimientos en técnicas de primeros auxilios o de cómo intervenir en situaciones de "crisis". Esto sin embargo, en tareas básicas de atención no tendrían sentido.
- Fortaleza psicológica; es muy importante en este sector, ya que con determinadas discapacidades se producen u observan situaciones difíciles o estresantes que requieren del voluntario saber entender, afrontar y sobreponerse a ellas.
- Formación específica sobre el colectivo, tan extensa o especializada como sean las tareas en las que vaya a colaborar.

- *Cualidades a valorar en el voluntario*

Las cualidades a valorar en quienes se ofrecen para participar en programas de voluntariado orientados a personas con discapacidad son principalmente:

- Capacidad de trabajar en equipo,
- Motivación, paciencia e inquietud,
- Habilidades para dirigir al grupo y saber retirarse,
- Capacidad de valoración de la persona y convicción de prestar apoyo desde un plano de igualdad,
- Capacidad de compromiso con su labor,
- Persona abierta, dinámica y con capacidad de relacionarse.

- *Funciones del voluntario*

Entre las funciones que la acción solidaria cumple, son de especial relevancia para la orientación de las tareas a desarrollar en el sector de personas con discapacidad las siguientes:

La Sensibilización y Defensa Social de los Derechos de este colectivo, lo que implica hacer valer sus derechos puesto que para determinadas discapacidades el voluntario se constituye en el medio de conexión y de comunicación con la sociedad ante la imposibilidad de hacerlo las personas afectadas.

El acercamiento a los recursos próximos se hace posible en ocasiones gracias a la existencia y colaboración de los voluntarios, así como favorecer el desarrollo de los

programas cuya meta final es conseguir la integración social de las personas con discapacidad.

- *Tareas concretas del voluntario*

- Apoyo en tareas administrativas: recoger y llevar correspondencia, distribuir cartas, fotocopiar documentación, ordenar y colocar libros y documentación de consulta, etc.
- Participar en el diseño y desarrollo de actividades deportivas de juegos y ocio.
- Incentivar y promover la participación de todas las personas con discapacidad en las actividades programadas.
- Establecer lazos de conexión con el entorno comunitario próximo.
- Acompañar y entretener a través de sesiones de lectura, comentario de noticias de actualidad, etc.
- Ayudar en el traslado a otros lugares desde el domicilio, cuando la accesibilidad tanto vertical como horizontal de los espacios a recorrer suponga dificultad.
- Proporcionar tiempo de respiro a los cuidadores primarios, acompañando a la persona con discapacidad en su domicilio.
- Apoyar a las familias dando información sobre cuestiones que se plantean en relación a la discapacidad de su familiar, bajo la orientación del profesional.
- Acompañamiento y apoyo en gestiones, papeles, etc.
- Apoyo en estudios, tanto para los desplazamientos a centros de estudio, como en la recogida de apuntes, etc.
- Facilitar conocimiento de técnicas referentes a cómo comportarse en espacios y lugares públicos.
- Apoyo en programas sobre cómo mejorar la imagen social, como entablar amistades y relaciones.
- Orientar en aspectos relacionados con el mundo laboral.

- *Personas Mayores.*

- *Breves rasgos del colectivo.*

Las personas mayores en Castilla y León constituyen un colectivo numeroso y heterogéneo en cuanto a las características que presentan, así como las necesidades de recursos y servicios que demandan. Dependencia motivada por enfermedades físicas o mentales, soledad, falta de proyectos de futuro, escasos recursos económicos, escaso nivel cultural, sentimientos de inutilidad e indiferencia, son algunos de los elementos que encontramos. Y frente a éstos, otros mayores se caracterizan por querer seguir aportando su experiencia en favor de los demás, o por disfrutar una etapa de la vida llena de nuevos retos y posibilidades.

Los recursos y servicios sociales necesitan de la solidaridad social que, desde otros grupos de edad, pero también desde las propias personas mayores, pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los más necesitados, máxime en una Comunidad tan envejecida como ésta.

- *Tipos de programas y actividades*

Los programas y actividades relevantes en los que está presente la acción de personas voluntarias son:

- a) Programas de ocio y tiempo libre desarrollados en residencias, centros de día o en la Comunidad: juegos autóctonos, deportes adaptados, excursiones, tertulias, juegos de mesa, bailes, encuentros intergeneracionales, manualidades, elaboración de revistas, grupos de teatro, etc.
- b) Programas de información y asesoramiento: orientación sobre recursos y servicios, charlas sobre temas de interés, jornadas de preparación a la jubilación, foros y debates, etc.
- c) Programas de acompañamiento en el hogar, residencias, hospitales, o en la Comunidad: acompañamiento en gestiones diversas o en desplazamientos, realización de compras o trámites cuando el destinatario esté imposibilitado, cadenas telefónicas, vigilancia y supervisión, suplencia de los cuidadores, etc.
- d) Programa de apoyo a la convivencia y permanencia en el entorno habitual: apoyo en actividades de la vida diaria, visitas, relación afectiva, escucha activa, lectura y facilitación de libros, distracción y juegos, apoyo en los desplazamientos, integración y contacto con la comunidad, apoyo al respiro familiar, etc.

- *El voluntario que realiza su labor con personas mayores.*

El voluntariado orientado a personas mayores debe consolidarse en una red de apoyo organizada, a través de la cual se pueda mejorar la atención de sus necesidades, sin llegar a sustituir las obligaciones familiares ni las responsabilidades públicas, sino como complemento y refuerzo de éstas. Por ello, los programas en que se integran las personas voluntarias deberán estar bajo la supervisión de profesionales, que en las fases de captación, formación y ubicación de voluntarios adecuen las características que éstos presentan a las acciones concretas que precisen su apoyo.

- *Capacidades a valorar*

Al igual que en otros sectores, las actividades a realizar por voluntarios requieren de una capacitación que las propias organizaciones en que se integren habrán de aportar. Incluirá:

- Formación inicial, específica y continua o supervisión,
- En las áreas de formación, los conocimientos de enfermería, trabajo social, derechos, psicología, gerontología y geriatría y animación sociocultural, son de interés para el desarrollo de ciertas actividades.
- Los conocimientos de técnicas de primeros auxilios, de los recursos y servicios en la comunidad y de las dinámicas de grupo y animación, también podrán ser de gran utilidad.
- En algunos casos especiales, cierta fortaleza física favorecerá el apoyo en el hogar o en los centros, así como la movilización de personas mayores con graves limitaciones.

- *Cualidades a valorar en el voluntario*

Como cualidades a valorar en las personas voluntarias que se ofrecen a participar en servicios orientados a este colectivo, destacarían:

- Capacidad de comprensión de la problemática y situación de las personas mayores, que favorezca el mantenimiento de la autonomía y evite comportamientos paternalistas con los destinatarios.
- Disponibilidad y capacidad de trabajo en equipo en relación a los profesionales y otros compañeros voluntarios, asumiendo límites claros en su función de complementación.
- Cualidades y habilidades para dinamizar actividades en los grupos, partiendo de las características de cada uno de los sujetos participantes.
- Capacidad para mantener una distancia emocional con respecto a la problemática de las personas y/o familias destinatarias de la acción solidaria.
- Empatía y habilidades para el trato, la comunicación y la escucha activa.
- Capacidad de detección y diagnóstico de necesidades y situaciones críticas.
- Capacidad de actuar desde la prevención, destacando y valorando posibles problemas, complicaciones o necesidades a paliar.

- *Funciones del voluntario*

En el colectivo de personas mayores, las funciones relevantes a cumplir desde la acción solidaria y que orientan las tareas a desarrollar, son:

- La prevención del aislamiento y marginación social de la persona, motivado por múltiples causas, y que deberá evitarse a través del acercamiento de recursos, la facilitación de contactos con la comunidad, la promoción de la relación afectiva y la comunicación.
- La complementación del trabajo profesional y de la responsabilidad familiar, favoreciendo el refuerzo de las tareas en beneficio de la calidad del servicio prestado.
- La promoción de una etapa de la vida saludable, activa y comprometida con la comunidad colaborando con las propias personas en el descubrimiento de las habilidades y capacidades que poseen para mejorar su calidad de vida.

- *Tareas concretas del voluntario*

- Contribuir a la difusión de una cultura solidaria para y con las personas mayores.
- Fomento de encuentros y contactos intergeneracionales.
- Acompañamiento en gestiones, compras, trámites, consultas médicas, y otras.
- Apoyo al respiro familiar, proporcionando descansos o momentos de ocio.
- Facilitación en el establecimiento de lazos y relaciones con el entorno.
- Ayuda en las movilizaciones y desplazamientos que conllevan las actividades de la vida cotidiana.
- Animación y dinamización en actividades de bailes, excursiones, fiestas, visitas, deportes, otros.
- Visitas y compañía a personas enfermas, solas o necesitadas.
- Disponibilidad para escribir cartas, leer libros, etc.
- Participación en charlas, conferencias, mesas redondas, y otras.

- Pequeños arreglos en el domicilio.
- Facilitar información a los responsables del programa sobre: observaciones, incidencias, necesidades detectadas o problemas.
- Motivar y reforzar el mantenimiento de hábitos de vida saludables: alimentación, higiene, deporte, etc.
- Prevención de accidentes dentro y fuera del hogar.

Actualmente, son muchas las personas mayores que se integran en diferentes organizaciones de voluntariado, aportando su tiempo y experiencia adquirida a través de la participación en programas de promoción del patrimonio histórico-cultural, sensibilización en torno a valores solidarios, apoyo a colectivos y a otras personas mayores necesitadas, etc.

□ *Infancia y Juventud.*

• *Breves rasgos del colectivo.*

El sector de Infancia y Juventud lo forman niños o jóvenes que han sufrido algún tipo de maltrato, abandono o han vivido en situaciones de riesgo, que proceden de hogares desestructurados o con graves problemas familiares en las edades de formación humana, que les ha dificultado el desarrollo de su personalidad y lograr una identidad personal y social positiva.

Son características comunes de los niños y jóvenes beneficiarios de la acción del voluntario las carencias afectivas, los daños emocionales, las vivencias de pérdidas y separaciones de sus familias, así como la constante necesidad de tener que adaptarse a otra realidad o medio familiar.

• *Tipos de programas y actividades*

Los programas en los que puede actuar el voluntario en el sector de Infancia y Juventud son:

- a) Programas/Actividades en Centros - apoyo emocional en el desarrollo de su autoestima, habilidades sociales, resolución de problemas, apoyo en tareas escolares, acompañamiento personal.
- b) Programas/Actividades en familias - vivencia y convivencia con una familia, apoyo y ayuda para elaborar su pasado y su realidad, respiro, mediación en las visitas con su familia biológica.
- c) Programas/Actividades de ocio, tiempo libre y deportes: campamentos, juegos lúdicos, deportes varios, manualidades, celebración de acontecimientos festivos, actividades interculturales, encuentros, etc.
- d) Programas/Actividades de apoyo emocional y ayuda al joven en la fase de su independencia: apoyo, acompañamiento y orientación.

• *El voluntario que realiza su labor con Infancia y Juventud.*

Las características del voluntario en cuanto relación de ayuda, prestada en equipo para el crecimiento y autonomía de la persona o colectivo destinatario de dicha

relación de ayuda, está fundamentado en aptitudes personales, formación adecuada y motivación solidaria y altruista.

En relación con los menores es conveniente establecer una distinción entre las características del voluntario que actúa con niños de edades comprendidas entre 0-6 años y niños entre 7-11 años, y el voluntario que realiza tareas con adolescentes y jóvenes.

La cualidad esencial en ambos casos es la capacidad formativa, puesto que tanto si están en fase infantil como adolescente, se encuentran en un proceso dinámico de formación.

La capacidad formativa no podemos confundirla con la sólo educativa, aunque también se integre, sino que hace referencia a los procesos no reglados de conformación de la propia personalidad del menor y, por tanto, se refiere más a los aspectos interpersonales, emocionales, comunicativos, de identificación y grupales que faciliten al menor acceder a una identidad personal propia y positiva, que a objetivos reglados o escolares de adquisición de conocimientos.

- *Capacidades a valorar*

Las características del voluntario ideal para trabajar con niños hasta aproximadamente 11 años serían: persona entre 20 y 35 años, voluntaria, con equilibrio psico-afectivo, formación básica en psicología evolutiva, motivación solidaria y altruista, compromiso estable, capacidad para expresar aceptación, seguridad y afecto y actitud de hacerlo a través del lenguaje verbal y no verbal.

Para trabajar en este sector es imprescindible que las organizaciones en que el voluntario se integra desarrollen programas pertinentes de:

- Formación inicial, específica y continua.
 - Equilibrio psico-afectivo o básico entre las capacidades intelectuales y emocionales, así como capacidad de crecimiento personal a lo largo de toda la vida. Ello supone poseer una madurez personal y experiencia vital que revelen una superación del proceso de formación del voluntario.
 - Estabilidad emocional, tanto más cuanto menor sea la edad de los destinatarios de la acción solidaria.
 - Formación básica en psicología evolutiva. Conocimientos de las bases de psicología evolutiva en cada edad y fases de maduración, así como su interrelación con las influencias del medio familiar y social.
 - Capacidad para expresar aceptación, afecto y seguridad, no solo a mediante el lenguaje oral, sino a través también de los gestos, actitudes, juego y comunicación no verbal.
 - En las áreas formativas, la experiencia previa del voluntario es valorable, pero no esencial. Así, la experiencia en: enseñanza, psicología, pedagogía, etc., podrían ser consideradas; pero no de obligación.
- *Cualidades en el voluntario.*
 - Transmitir aceptación, seguridad y afecto, a través del lenguaje verbal y no verbal.
 - Tolerancia ante la frustración.
 - Expectativas flexibles. Ser realistas y confiar en los menores, aceptarlos como son, no pretender lo que no nos pueden dar.

- Capacidad formativa para el apoyo en los procesos no reglados, referidos a los aspectos interpersonales, emocionales, comunicativos, de identificación y grupales que facilitan al menor acceder a una identidad personal propia y positiva.
- La capacidad formativa requiere fundamentalmente aptitudes de personalidad y experiencia vital. El voluntario que trabaje con menores debe haber superado, básicamente, su propio proceso de formación.
- Madurez y equilibrio o estabilidad emocional normal según la edad.
- Empatía y facilidad de comunicación.
- Actitud de apertura y escucha activa. Habilidades para el trato y comunicación con los menores a los que se dirige la acción.

- *Funciones del voluntario*

La función básica del voluntario es favorecer procesos de identidad personal positiva. Además, se pueden mencionar las siguientes funciones:

La Prevención a través del desarrollo de actividades que permitan detectar y actuar sobre elementos, situaciones y ámbitos que puedan producir situaciones de maltrato y abandono.

El Apoyo solidario que implica poner al alcance de los menores los recursos que les permitan superar situaciones personales o familiares problemáticas y favorezcan una mayor autonomía, facilitando su integración normalizada y participación en la comunidad.

- *Tareas concretas del voluntario*

- Contribuir a la difusión y sensibilización sobre la problemática de este sector.
- Realizar, apoyar y animar en el desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre, lúdicas y educativas, así como en su seguimiento.
- Investigar sobre los recursos existentes en la comunidad y servir de elemento de mediación institucional.
- Acciones de acompañamiento, orientación y apoyo en el proceso de desarrollo personal del menor.
- Detección de situaciones personales, familiares o grupales de alto riesgo.
- Participación y apoyo en actividades desarrolladas con los menores, creando espacios de reunión formativa en valores, talleres para ocupar el tiempo, relacionarse y sentirse valorados.
- Servir de figura de referencia en situaciones de abandono, maltrato, relaciones familiares conflictivas u otras.

- *Personas o grupos en situación de Exclusión Social.*

- *Breves rasgos del colectivo.*

La exclusión social abarca problemáticas muy diversas y multidimensionales que afectan a colectivos como inmigrantes, transeúntes, minorías étnicas, ex-reclusos, perceptores del Ingreso Mínimo de Inserción, grupos de marginados adultos, personas con grandes problemas de inserción sociolaboral, familias en desventaja o en situación de precariedad socioeconómica, etc.

La característica común es la grave dificultad de una integración social y laboral normalizada, debido a diversos factores que provocan situaciones de vulnerabilidad o riesgo y de marginación.

La exclusión social en muchos casos se presenta asociada a bajos niveles culturales y de instrucción básica, nula o escasa cualificación profesional, problemas de habilidades sociales elementales, así como una deficiente información sobre derechos y recursos disponibles.

- *Tipos de programas y actividades*

Los programas en los que puede actuar el voluntariado en el sector de exclusión social son:

- a) Programas/Actividades de apoyo-acompañamiento personal, familiar y social.
- b) Programas/Actividades de información: charlas, debates, foros, campañas de divulgación, distribución de material informativo, etc.
- c) Programas/Actividades de acogida: centros de día, comedores sociales, ropero, hogares/pisos de acogida, etc.
- d) Programas/Actividades de integración: apoyo en módulos/talleres para la integración laboral, cultural, conocimiento del idioma, capacitación profesional, alfabetización, grupos de autoayuda, etc.
- e) Programas/Actividades culturales de ocio, tiempo libre y deportes: juegos lúdicos, fiestas, encuentros, campeonatos, manualidades, gimnasia, deportes varios, actividades interculturales, etc.
- f) Otros programas y actividades relacionados con la inserción de personas o grupos en situación de dificultad social.

- *El voluntario que realiza su labor con colectivos en riesgo de exclusión social.*

Como en otros programas, la persona voluntaria forma parte del equipo de intervención y desarrolla su acción en coordinación con los profesionales y otros voluntarios, bajo la dirección y supervisión del responsable del Programa de Voluntariado.

Por ello la captación, selección y posterior ubicación en la acción concreta de las personas que se ofrecen es una decisión importante que precisa ser planificar con tiempo y en base a los criterios que da la experiencia en este sector.

- *Capacidades a valorar*

Para trabajar en este sector es imprescindible que las organizaciones en que el voluntariado se integra desarrollen los programas pertinentes de:

- Formación inicial, específica y continua
- Las áreas de formación más valoradas, aunque no imprescindibles, en función del colectivo destinatario de la acción voluntaria son aquéllas relacionadas con el Trabajo Social, conocimientos de Derecho, la Animación Sociocultural, el dominio de algún idioma, la Educación (Magisterio, Psicología, Pedagogía...), conocimientos en orientación socio-laboral, salud, recursos comunitarios.

- También aquellas aptitudes o capacidades específicas que podrían requerirse para el apoyo en el desarrollo de talleres o módulos como: carpintería, mecánica, idiomas, dinámica de grupos...
 - En función de las necesidades de la propia entidad, otros conocimientos a valorar en el voluntariado serían de carácter administrativo, informático, empresarial, gestión...
 - Podrá valorarse la pertenencia de la persona voluntaria al colectivo específico por ejemplo: minorías étnicas, inmigrantes....), así como el interés de conocer el medio o, en su caso, el conocimiento del mismo por circunstancias personales (ex-reclusos, pobreza...).
- *Cualidades en el voluntario.*

Las actitudes o cualidades a valorar en quienes se ofrecen para participar en programas de voluntariado orientadas a personas en situación de exclusión social son principalmente:

- Madurez y equilibrio o estabilidad emocional normal según la edad.
 - Conocimiento del medio donde se va a desarrollar la intervención, así como de las posibles dificultades.
 - Reconocimiento y respeto hacia las formas de vida, cultura, valores... que pueda encontrarse entre las personas del colectivo con el que interviene.
 - Confidencialidad y discreción en el uso de datos relativos a los destinatarios de la acción voluntaria.
 - Empatía y facilidad de comunicación. Actitud de apertura y escucha activa. Habilidades para el trato y comunicación con las personas hacia las que se dirige la acción.
 - Ausencia de prejuicios de carácter social, religioso o político. Según el destinatario de la acción se incidirá más en unos que en otros.
 - Capacidad de mantener una distancia emocional con respecto a la problemática de las personas atendidas.
 - Sensibilidad hacia el colectivo destinatario de la acción solidaria, así como motivación hacia la reinserción socio-laboral de los mismos.
 - Capacidad de detección y diagnóstico de necesidades, así como situaciones conflictivas.
 - Capacidad de iniciativa y dinamización en situaciones que conlleven respuestas inmediatas.
 - Capacidad de fomentar autonomía y de evitar el paternalismo, para contribuir a que las personas y colectivos adquieran más competencias y habilidades por sí mismos.
- *Funciones del voluntariado*

Entre las funciones que la acción solidaria cumple, son de especial relevancia para la orientación de las tareas a desarrollar en el sector de exclusión social las siguientes:

El apoyo solidario, lo que implica poner al alcance de los destinatarios los recursos que les permitan superar situaciones personales o familiares problemáticas y favorezcan una mayor autonomía, facilitando su integración normalizada y participación en la comunidad.

La prevención, que implica detectar y actuar sobre elementos, situaciones y ámbitos que pueden provocar exclusión y marginación.

La integración y la reinserción, que implica el desarrollo y recuperación de los individuos en situaciones de especial marginación social, potenciando el desarrollo integral y personal.

La complementación del trabajo profesional, reforzándola y estableciendo una delimitación de tareas en beneficio de una mejora en la calidad del servicio prestado.

- *Tareas concretas del voluntario*

- Contribuir a la difusión y sensibilización sobre la problemática de este colectivo a nivel social.
- Realizar, apoyar y animar en el desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre, lúdicas y educativas, así como en su seguimiento.
- Informar a los destinatarios de su acción sobre recursos, derechos, prestaciones y servicios.
- Investigar los recursos existentes en la comunidad y servir como elemento de mediación institucional.
- Acciones de acompañamiento, orientación y apoyo en la integración social y laboral de personas y/o grupos: acompañamiento en gestiones, conocimiento del medio, visitas a centros, apoyo y mediación en la búsqueda de empleo...
- Participación y apoyo en actividades desarrolladas con los destinatarios de su acción, creando espacios de reunión formativa en tomo a valores.
- Talleres para ocupar el tiempo, relacionarse, y sentirse valorado.
- Colaborar en la distribución puntual de: ropa, alimento, medicación, ayudas económicas, enseres...
- Detección de situaciones personales, familiares o grupales de alto riesgo.
- Presencia de personas con mucha calidad humana y con capacidad para propiciar y favorecer relaciones afectivas satisfactorias.
- Servir de figura de referencia en situaciones de ausencias, separaciones, relaciones familiares conflictivas u otras (sobre todo en el caso de inmigrantes, transeúntes...).
- Colaborar en el mantenimiento y organización de la información, actualizando los recursos disponibles, así como las necesidades detectadas en el seguimiento de los casos.
- Participar en encuentros formativos que favorezcan las buenas prácticas en el desarrollo de sus tareas.
- Facilitar periódicamente información de sus tareas, observaciones, incidencias, necesidades detectadas o problemas al responsable del programa o supervisor correspondiente.

4. FUENTES DE INFORMACIÓN

4.1. Servicio Regional de información y asesoramiento al voluntario

Es un medio que la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León pone a disposición de todas las personas de las instituciones públicas y de las organizaciones de voluntariado interesadas en participar en el fomento del voluntariado en la Comunidad. Al mismo responde a una de las medidas consideradas para el fomento del voluntariado en nuestra Comunidad y por lo tanto recogida en el Plan Estratégico del Sistema de Acción Social de Castilla y León, recogido en otro apartado de este documento.

Es un servicio de información y orientación dirigido a:

- a) Divulgar las diversas oportunidades que los ciudadanos de todas las edades tienen de participar en actividades de voluntariado promovidas por las entidades públicas y privadas en el medio rural o urbano.
- b) Informar sobre jornadas, seminarios, encuentros y otros actos que se organizan en la Comunidad.
- c) Proporcionar documentación facilitadora del itinerario formativo de los voluntarios.
- d) Orientar sobre la legislación en materia de voluntariado y el Registro de Entidades del Voluntariado.

Al mismo tiempo, destinado a recoger nueva información que permita actualizar la situación y evolución del voluntariado en nuestra región.

Va dirigido a todas las personas y entidades de Castilla y León que deseen o necesiten recibir información y formación en materia de voluntariado, facilitando su acción solidaria. Y principalmente a quienes opten por dedicar parte de su tiempo libre al compromiso social y la acción solidaria en beneficio de todos.

Las entidades de voluntariado pueden colaborar en el Servicio de Información y Orientación:

- a) Aportando información de las actividades que desarrollan.
- b) Notificando las modificaciones o cambios que se produzcan en su organización.
- c) Promoviendo el conocimiento y la difusión del Servicio en sus ámbitos de actuación.
- d) Haciendo sugerencias de mejora del Servicio de Información y Orientación al Voluntario.

Personal cualificado en voluntariado informará de las distintas materias, y estará asesorado para ello por un equipo de profesionales de los Servicios Sociales y de las entidades del voluntariado.

Actualmente para acceder al mismo podemos hacerlo:

- A través del teléfono 901- 120121 en modalidad de pago compartido , de forma que el coste de llamada es de 15 pts./minuto. El horario de atención es de lunes a viernes, en días laborables, de 10:30 a 14:00 h. y de 17:30 a 20:00 h.
- También se puede acceder por correo electrónico: voluntario@csbs.jcyl.es

4.2. Boletines y publicaciones

Existen boletines y publicaciones muy variados, elaborados por las entidades de voluntariado en relación a las actividades que se vienen realizando en nuestra Comunidad que también es importante poder conocer para contribuir a su difusión y consulta, contribuyendo con ello a compartir recursos.

4.3. Voluntariado en las nuevas tecnologías

En relación a las nuevas tecnologías y el voluntariado cada vez es mayor en número de entidades que cuentan con páginas web y correo electrónico para la difusión de sus actividades. La creación de redes de comunicación constituye una de los objetivos a alcanzar por parte de las agrupaciones de entidades de voluntariado.

METODOLOGÍA DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA

Objetivos:

- *Conocer técnicas y habilidades básicas que favorezcan una adecuada intervención.*
- *Desarrollar habilidades para una mejor relación e interacción personal.*

Contenidos:

1. *Metodología:*

1.1. Equipo de trabajo. Componentes.

1.2. Metodología del trabajo en equipo.

1.2.1. La participación

1.2.2. Técnicas para grupos grandes, pequeños y subgrupos.

1.3. Coordinación con profesionales y otros voluntarios.

1.4. Conocimiento de los recursos comunitarios y del entorno.

2. *Habilidades de interacción y comunicación:*

2.1. Relación interpersonal.

2.2. Comunicación. Concepto. Tipos.

3. *Anexos*

En este apartado vamos a referirnos a la metodología del trabajo organizado y grupal de los voluntarios dentro de un movimiento voluntario. Para ello abordaremos fundamentalmente el trabajo interno, de los miembros de una asociación de voluntariado, tratando de profundizar en los mecanismos grupales que favorezcan el trabajo cohesionado y organizado de los propios voluntarios.

Este estudio hunde sus raíces en las exigencias propias del voluntariado, que según la normativa, prevé entre las obligaciones y los derechos del voluntario, trabajar de manera coordinada y organizada, en orden a prestar mejor sus propios compromisos para con la entidad y para los usuarios de la acción voluntaria.

Posteriormente analizaremos otros aspectos también fundamentales en la acción voluntaria, como son las habilidades de interacción y comunicación.

En el primer apartado apartado, desarrollaremos algunos conceptos como el de cohesión de grupo, trabajo de grupo, habilidades para el trabajo de grupo, las actitudes en el trabajo de grupo, los mecanismos de colaboración y participación grupal, así como aspectos propios de los criterios que han de orientar y presidir las sesiones de trabajo grupal, en orden a garantizar una línea de trabajo eficiente y de calidad por parte de los miembros y coordinadores de los grupos.

1. METODOLOGÍA

La acción voluntaria organizada se realiza siempre en el marco de una organización que asume unos programas y unas actuaciones concretas para dar respuesta a determinadas problemáticas sociales. Desde el carácter subsidiario que tienen las organizaciones de voluntariado, estos programas solo pueden ser desarrollados a través del personal voluntario que actúa como grupo cohesionado y como equipo de trabajo para llevar a buen término los fines y objetivos de la entidad.

Es por ello conveniente hacer una breve descripción de los aspectos más importantes que afectan al movimiento voluntario en cuanto grupo o equipo de trabajo.

1.1. Equipo de trabajo.

El voluntariado como cualquier equipo de trabajo se constituye como un grupo de personas que interaccionan entre sí y con otros grupos o personas, con el fin de llevar a término una acción o conjunto de acciones (programas), según unos métodos que aumentan la eficacia del equipo en comparación con la actuación aislada de sus miembros.

La nueva forma de responder a las necesidades, demanda una nueva forma de actuación. El volumen de la demanda y la diversificación de la misma, ayuda a transformar un modelo basado en la importancia del trabajo individual a un modelo apoyado sobre el trabajo en equipo.

Para el buen funcionamiento del equipo, es importante *definir con claridad la función* o conjunto de funciones que el equipo ha de ejercer. Algunas de estas funciones se enumeran en el siguiente cuadro:

- Análisis de la realidad.
- Programación.
- Realización de actividades.
- Seguimiento y evaluación.
- Proyección.
- Apertura a nuevos planteamientos.

Además, el equipo tiene que *contar con una estructura articulada* que favorezca una cierta agilidad y un mayor rendimiento, para lo que hay que evitar que "todos hagan todo" o que "uno se encargue de todo".

Una estructura sencilla puede ser *la organización de Comisiones de trabajo por funciones*. Las Comisiones deben ser de pocas personas para evitar diluir responsabilidades (2 o 3 por Comisión). También pueden ser unipersonales.

Dentro de esta estructura hay que contemplar siempre una *Comisión de Coordinación*. Las demás pueden ser por funciones o áreas de trabajo: asuntos burocráticos y secretaría, relaciones exteriores, área de expresión, área deportiva... según los fines y programas de la organización que respalda al movimiento voluntario. Estas Comisiones podrán ser permanentes o circunstanciales y deshacerse cuando acaba su tarea.

En la constitución de los equipos operativos hay que tener en cuenta que la dinámica del equipo pasa por cuatro momentos fundamentales:

- Momento 1: *CENTRIFUGO*, consiste en la *asignación de funciones* y de tareas a las personas y comisiones
- Momento 2: *CENTRÍPETO*, consiste en la *coordinación* de las distintas funciones y operaciones.
- Momento 3: *PROSPECTIVO*, consiste en la *planificación*, previsión de dificultades y apertura a nuevos planteamientos.
- Momento 4: *RETROSPECTIVO*, consiste en la *evaluación*, reflexión sobre lo realizado, observación de cambios y progresos, detección de errores...

El equipo tiene que contar con un diseño de *funcionamiento* que contemple todas aquellas cuestiones que le hacen viable y rentable. Alguna de estas cuestiones son:

* *La estructura:*

- Enumerar las Comisiones.
- Describir las funciones de cada Comisión.
- Personas que forman cada Comisión.

* La función o *funciones* del equipo como equipo (no confundir con las funciones de las comisiones o individuos).

* *Las reuniones:*

- Frecuencia y periodicidad (distinguir ordinarias de extraordinarias).
- Convocatoria (quién convoca y cómo se convoca).
- Metodología, según los objetivos de la reunión.

La *reunión* es la unidad de trabajo de un equipo. Hay que tener en cuenta de manera especial la *metodología*, ya que suele ser el momento en el que el grupo pierde el tiempo, se exaspera inútilmente y se arruina.

La *interacción* es la unidad específica de conducta de un grupo en una reunión. Es el intercambio mínimo de una persona con otra y/o con el grupo, que reaccionan en función de la intervención de la primera. La producción del grupo está en función del tipo de interacciones que los miembros tienen entre sí.

En resumen, un equipo que funciona bien es una suma de:

- *Técnicas*: (metodología).
- *Condiciones objetivas*: tener definidos claramente la identidad y los objetivos del equipo.
- *Actitudes*. La actitud no es intención (no es moral), es el conjunto de objetivos y finalidades que se persiguen con la acción. Podemos enumerar cuatro actitudes básicas frente al equipo y frente al trabajo a desarrollar:
 - Saber y querer;
 - Saber y no querer;
 - No saber y querer;
 - Ni saber ni querer.
 - ⇒ Si no se sabe, no importa; se puede aprender
 - ⇒ Si no se quiere, es imposible trabajar.

Estructura:

- Asamblea general
- Coordinador del campo
- Comité de trabajo
- Equipos

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO EN EQUIPO	REQUISITOS PARA TRABAJAR EN GRUPO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se comparte el objetivo o fin último que es común para todos. ▪ La unidad de trabajo es el equipo, no la persona. ▪ Existe una división funcional del trabajo más o menos estable, que permite asignar tareas. ▪ El referente básico de actuación es el problema a resolver. ▪ Se produce una acción externa integrada del conjunto del equipo. ▪ Existe un enriquecimiento mutuo. ▪ Se comparte un modelo de intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lenguaje común, en la medida en que hacen operativa la relación. ▪ Construcción de un modelo de comunicación: circulación de la información, toma de decisiones. ▪ Comunicaciones abiertas. ▪ Aptitud de diálogo. ▪ Actitud de respeto. ▪ Estructura y organización operativas. ▪ Nivel de confianza (en la capacidad del otro profesional). ▪ Relación de interdependencia; conciencia de la mutua dependencia. ▪ Participación en la responsabilidad común. ▪ Conciencia de la finalidad del modelo de organización e intervención. ▪ Puesta en común de prioridades. ▪ Escala común de prioridades. ▪ Comprobación de acercamiento a los fines propuestos (autoevaluación).

CARACTERÍSTICAS DE GRUPOS CON UN MAL FUNCIONAMIENTO	CARACTERÍSTICAS DE GRUPOS CON UN BUEN FUNCIONAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apego excesivo a las normas de funcionamiento. ▪ Pocas interacciones entre los miembros. Interacciones Jefe / Miembros jerarquizadas. ▪ Comunicaciones rígidas. ▪ El jefe suele decidir sólo en casi todos los casos. ▪ Se cumple el trabajo mínimo necesario, para no levantar sospechas. ▪ Encasillamiento en los propios objetivos. Actitud de clausura. ▪ Falta de información a los miembros del grupo. ▪ Se personaliza la autoridad. Se valora al jefe e incluso se adula su conducta. ▪ El Jefe fomenta conductas particularistas y desunión. ▪ Hay reserva de información por parte de los miembros del grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor preocupación por los objetivos que por las normas de funcionamiento. ▪ Interacciones frecuentes entre los miembros, tanto del Jefe con los miembros como con otras estructuras jerárquicas. ▪ Comunicaciones frecuentes y ágiles. ▪ El Jefe no toma decisiones aisladas cuando éstas afectan a otros servicios o miembros, excepto en caso de urgencia o cuando sea imposible el acuerdo del grupo. ▪ Participación en los problemas y objetivos de otros grupos. Actitud de apertura. ▪ Todos los miembros del grupo están pertinentemente informados de los objetivos, tanto propios como de otros grupos con los que hay que colaborar. ▪ Se valora más la función de mando que al Jefe mismo. Se valora más la "idea" que representa el Jefe. ▪ El Jefe desaprueba conductas particularistas y estimula la cohesión del grupo. ▪ No hay reserva de informaciones por parte de los miembros del grupo.

1.2. Metodología del trabajo en equipo.

Hablar de *metodología* significa hablar del *cómo*, *cuanto* y *cuándo* de la participación en los procesos grupales. Decir *participación* es decir participar en algo.

Para entender el principio de participación es preciso conjugar dos criterios rectores: *participación* y *eficacia*. Una institución existe para algo: para cumplir unos fines y objetivos, para funcionar y realizar unas actividades. La *eficacia* consiste en cumplir esos fines y hacer que la entidad funcione. En este sentido podemos decir que no hay nada más eficaz que la participación.

1.2.1. Niveles de la Participación

– *La participación individual.*

¿Cuándo una persona es participativa? Si recurrimos a las teorías del Análisis Transaccional de Berne, podemos afirmar que la participación requiere personas psicológicamente maduras. Todo lo que sea facilitar y facilitarse información, tener opinión y decidirse o actuar es propio de la participación individual.

¿Cómo se logra o cómo se potencia? a través de los agentes que influyen en el desarrollo de la personalidad: familia, sistema político, educativo, los grupos, las organizaciones. No obstante existen técnicas de captación.

– *La participación en grupo*

Siguiendo el análisis de Bales sobre los roles que desempeñan las personas o miembros de un grupo, podemos clasificarlos en *individualistas* o antigrupales, *de mantenimiento* y *de tarea*. Estos últimos fundamentalmente son tres: *de información, de opinión* y *de decisión*.

Un buen grupo de trabajo necesita información, datos, opinión o valoración y soluciones o decisiones de actuación. El grupo no es solo receptor, sino que también da y aporta información, opinión y soluciones al individuo y a la institución en su conjunto.

Un grupo de trabajo es un grupo de personas que llevan a cabo una tarea y que interactúan a través de una estructura o roles interdependientes, con el fin de lograr unos objetivos de eficacia de la tarea y una satisfacción de las necesidades de dichas personas.

El buen funcionamiento del grupo requiere que se pregunte periódicamente sobre cuáles son sus objetivos como equipo, sobre cómo está realizando la tarea y hasta qué punto se satisfacen las necesidades y objetivos personales a través de la tarea.

Para ello los objetivos deben ser en todo momento claros, comprendidos, aceptados y actualizados. Además es necesario controlar y evaluar las actividades, ya sean de debate y diálogo o de tarea propiamente dicha.

Si se quiere que haya participación en un grupo los objetivos y necesidades personales tienen que ser satisfechos en grado suficiente. No puede haber buena participación si las personas no se sienten aceptadas y si no conservan su identidad.

Cuanto más inmaduro es un grupo mayor es la necesidad de que exista un *líder*, una persona que realice *el rol de coordinación*. Cuando los miembros de un grupo tienen madurez respecto de los objetivos del mismo y el grupo ha superado la fase inicial, la coordinación se convierte en función del grupo y fundamentalmente puede ser realizado por el grupo en su conjunto, o de manera rotativa.

Un grupo de trabajo tiene que ser *eficaz* ya que se trata de trabajo; por eso importa conocer si el *grupo es productivo*.

Según Alonso Rodríguez Estrada, los grupos productivos reúnen diez características:

1. Alta orientación a la tarea, como resultado de una intensa motivación de todos.
2. Amplia interacción de todos, no solo en la ejecución sino también en las deliberaciones.
3. Intenso intercambio de ideas, opiniones e información.
4. Tolerancia a las diferencias de caracteres y al desacuerdo.
5. Apertura a todos y cada uno a la crítica constructiva.
6. Toma de decisiones por consenso más que por votación o imposición.
7. Clima general libre, relajado y espontáneo, sin negar la disciplina de trabajo.
8. Sensibilidad a los valores humanos de los compañeros como personas.
9. Ausencia del dominio de una figura de poder y presencia de formas de liderazgo compartido y móvil.

10. Ausencia de agendas ocultas.

En estas diez características están incluidos los *roles de mantenimiento* de Bales: solidaridad, aceptación, relajación o habilidad para superar tensiones.

– ***Participación del grupo en la estructura***

Se trata de analizar qué es lo que debe hacer una estructura en su conjunto. La respuesta puede ser *planificar* y *determinar* qué quiere hacer, *organizarse* o reunir los medios necesarios para conseguir sus fines y *controlar* o comprobar si aquello que quería hacer lo ha alcanzado o no.

En la mayoría de las organizaciones los propios *estatutos* establecen los cauces de participación, los derechos a la información, la toma de decisiones.

Podemos decir que en las organizaciones existen dos tipos de grupos, *los grupos permanentes* (departamentos, divisiones, unidades administrativas, grupos directivos de planificación, grupos de control) y los *grupos temporales* que no forman parte de la estructura estable (círculos de calidad).

– ***Factores que facilitan la participación***¹⁰

Si participar es tomar parte en algo, para ello se requiere *saber* y *querer* hacer las actividades y tareas o trabajo. Cuando hay carencias en estos dos aspectos, se precisa desarrollar la *formación* y la *motivación*.

- a.- La formación o saber hacer
- b.- La motivación o querer hacer

a. *La formación o saber hacer*

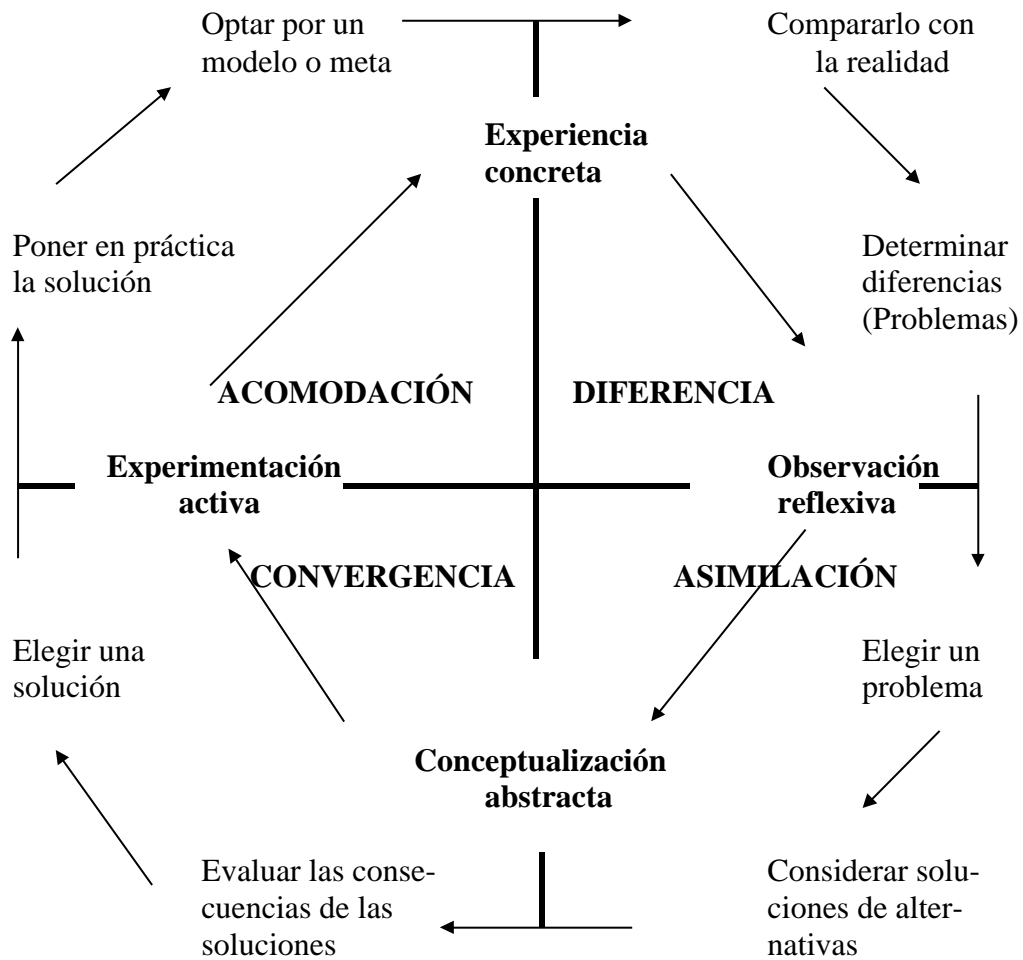
La participación es preferentemente acción, por lo que la metodología propia de la formación de la participación es una metodología activa.

El ***Modelo de aprendizaje por experiencia*** de Pounds se basa en la metodología del aprendizaje como solución de problemas, en el que se combina lo activo con lo pasivo, lo abstracto con lo concreto.

El modelo se concibe como un ciclo de cuatro fases:

- Experiencia real y concreta.
- Observación y reflexión.
- Formación de conceptos abstractos y generalizaciones.
- Elaboración de hipótesis a contrastar en la acción futura.

¹⁰ Tomado de SÁNCHEZ, ALONSO, M. (1986), *Metodología y práctica de la participación*, Ed. Popular, Madrid



b. La motivación o querer hacer

Una técnica apropiada para la motivación es la técnica AIDA que se basa en los cuatro pasos fundamentales de la técnica de ventas: **Atención, Interés, Deseo y Acción**.

Llamada la *atención* o conseguido que el destinatario se ponga en disposición de recibir, procede informar con datos suficientes y con argumentos en favor del servicio o actividad. Esta información y argumentación es la que hacer nacer el *interés*. A la persona interesada se le puede ampliar la información y argumentación para que nazca en él el *deseo*. A partir del deseo viene la *acción*.

Si una persona ante una tarea a realizar o en relación con un objetivo concreto:

- *No sabe hacerlo y no quiere hacerlo*, conviene dirigirla poniendo el énfasis en decirle cómo lo tiene que hacer y comprobar con asiduidad si lo está haciendo bien. Es un estilo de dirección que equivale a *dar instrucciones*.
- *No sabe hacerlo pero sí desea hacerlo*, conviene dirigirla mediante la *persuasión* (síntesis o suma de orientaciones técnicas y motivación).
- *Sabe hacerlo pero no está motivada*, se recomienda que se aplique un estilo de dirección democrático, según el cual el responsable acepta la forma de actuar del otro y se limita a estimularle.
- *Sabe y quiere alcanzar un objetivo determinado*, conviene darle *autonomía y delegar* en vez de dirigir.

De todo ello se puede concluir que:

- Hay ocasiones en las que es preferible la participación a otros estilos de dirección, por ser más eficaz.
- Cuando falta formación o motivación no puede recomendarse la plena participación, por razones de eficacia.

– ***La toma de decisiones***

Decidir es elegir una actuación entre varias alternativas posibles. Puede haber decisiones a largo plazo, que corresponden más bien a la etapa de la planificación y decisiones a corto término, las que continuamente hay que ir tomando en el ejercicio de la función directiva.

Las *fases del proceso* de la toma de decisiones pueden resumirse del siguiente modo:

- *Delimitar el problema*, determinando cuál es y qué causas lo originan.
 - *Recabar información* sobre el problema (conocer lo necesario, de manera objetiva).
 - *Definir objetivos y metas*, con lo que la decisión queda muy delimitada y condicionada.
 - *Señalar y evaluar las alternativas posibles*. Supone conocer las opciones existentes y determinar los resultados que pueden obtenerse con cada uno de ellos.
 - *Decisión propiamente dicha*. Elegir la alternativa más adecuada.
 - *Comunicar la decisión a los demás*: informar a las personas que tienen que comprometerse en ejecutar la decisión.
 - *Controlar* que la decisión se lleva a cabo.
- ***Papel del coordinador: dinamizador y animador del proceso***

El coordinador debe *saber analizar* de forma adecuada los factores humanos y los aspectos de la situación, y tiene que *estar capacitado para la acción*. Ello le permitirá buscar e identificar los recursos en el grupo y en cada miembro, estimulando el potencial creativo.

El rol de coordinador debe ser de facilitador y de regulador para que se favorezca el intercambio. Ello supone la *participación de todos*, lo que exige, según Mucchielli, que se den una serie de condiciones: en cuanto al número de miembros, grado de madurez, condiciones materiales, moral, calidad de la conducción,...

El coordinador tiene que conocer las etapas por las que atraviesa un grupo y deberá facilitar el conocimiento mutuo, la confianza, la comunicación, el ajuste de objetivos, la atmósfera y el clima que evite temores, censuras. Deberá facilitar la *retroalimentación*, a través de una conducción adecuada del grupo mediante preguntas que ayuden a recoger información, estimulen la participación, inciten a la creatividad, produzcan reflexión, permitan adoptar decisiones y definir posturas..

– *La solución de problemas y la toma de decisiones*

Una parte importante de la dinámica de los grupos se consume en estas tareas. Hacia esta meta debe encaminar el coordinador su tarea con el grupo, favoreciendo la madurez del mismo. Madurez que podemos juzgar tomando como criterio:

- La propia madurez de los miembros que integran el grupo, entendiendo por tal el desarrollo de las facultades propias de cada individuo, sin inhibiciones, y
- La afectividad del grupo como tal.

Y ello porque la tarea desarrollada consiste en:

- Ayudar a los grupos a ser más efectivos en la resolución de sus problemas.
- Ayudar a los grupos a ser más democráticos en su funcionamiento.
- Ayudar al desarrollo efectivo máximo de cada uno de los componentes..

En el *proceso de toma de decisiones* es preciso:

- Tener formulado el problema.
- Recoger informaciones.
- Elaborar las diferentes soluciones.
- Elegir la solución.

En este proceso suelen aparecer *conflictos y enfrentamientos*, lo que requiere, en muchas ocasiones plantearse procedimientos adecuados para la superación, tales como la *eliminación, la subyugación, el compromiso, la alianza...*

La toma de decisiones puede hacerse por:

- *Unanimidad*, acuerdo unánime. Puede ocultar desacuerdos que no se manifiestan.
- *Voto mayoritario*, mecanismo más utilizado. El riesgo es que unos ganan y otros pierden, por lo que puede darse un grado bajo de vinculación a la decisión en el grupo de perdedores, con su repercusión en la asunción y ejecución de tareas.
- *Omisión*: un miembro propone algo y el grupo no hace caso a la propuesta, se evita posicionarse.
- *Consenso*: los miembros llegan a un acuerdo, se acercan posiciones, lo que exige claridad en la formulación de objetivos y discusión amplia.

Si el coordinador en un grupo ha de encauzar todas sus energías a facilitar el consenso entre los miembros, para que el grupo sea capaz de tomar decisiones responsables, es necesario profundizar en las causas que pueden provocar los principales desacuerdos a lo largo del proceso grupal. Ello requiere:

- Plantear el problema correctamente.
- Dar libertad para presentar la mayor cantidad de soluciones posibles.
- Permitir la discusión de las principales alternativas.
- Aceptar las decisiones tomadas por el grupo.

En este proceso, en el que pueden aparecer las tensiones, rupturas, divisiones y dificultades, el coordinador tendrá que estar alertado sobre los principales factores que pueden originar estas tensiones:

- Hostilidad, reacciones agresivas.
- Carencia de hechos o pruebas disponibles.
- Percepciones diferente.
- Falta de acuerdos.
- Predisposiciones, prejuicios, marcos de referencia distintos.
- Divergencias en las metas y objetivos, según expectativas.
- Antipatías o rechazos de personas.

El conocimiento y análisis de estos problemas puede conducir al coordinador a intentar la eliminación de estas barreras, siendo consciente que las relaciones interpersonales juegan un papel muy importante en el origen de buena parte de los desacuerdos. La buena comunicación es el mejor recurso para la eliminación de las tensiones.

El papel del coordinador en este proceso se orientará a:

- Ayudar a definir objetivos.
- Ayudar a clarificar el grado de responsabilidad que la decisión implica para cada miembro.
- Facilitar la retroalimentación.
- Proponer métodos creativos para el análisis.
- Ayudar a sistematizar las diferentes propuesta.
- Participar en la propuesta de alternativas.
- Colaborar en la planificación y ejecución de propuestas.
- Revisar y evaluar los resultados.

1.2.2. Técnicas para grupos grandes, pequeños y subgrupos¹¹

- **Análisis de las expectativas.** Tiene por finalidad analizar las expectativas de los integrantes del grupo con respecto a la tarea y a la relación entre las personas. Se pretende ajustar las expectativas individuales a las expectativas del coordinador y del grupo.

Se puede solicitar que cada miembro del grupo explique sus expectativas en forma verbal o bien se puede distribuir una hoja para que cada uno las analice y luego discuta con el grupo.

Es recomendable hacer este ejercicio en la primera sesión, así el coordinador y cada uno de los participantes tendrá más claro qué es lo que espera del grupo y qué podrán realizar juntos.

¹¹ Tomado de TSCHORNE, P. (1993), *Dinámica de grupos en Trabajo Social. Atención Primaria y Salud Comunitaria*, Amarú Ediciones, Salamanca.

- **Análisis de los objetivos.** Tiene por finalidad revisar conjuntamente, coordinador y participantes, los objetivos del grupo.

Es conveniente que el coordinador consensúe los objetivos con el grupo a fin de lograr que todos se impliquen en ellos.

El que los participantes aprueben los objetivos permitirá asegurar una mayor participación y una mayor cohesión del grupo.

- **Phillips 6 x 6.** Fue dado a conocer por J. Donald Phillips, de la Universidad de Michigan. Se llama Phillips 6 x 6 por subdividir un grupo grande en pequeños grupos de 6 personas, las cuales discuten durante 6 minutos (un minuto para cada participante). Luego, los subgrupos aportan sus reflexiones al resto del grupo. En cada pequeño grupo deberá designarse al empezar el ejercicio, un secretario-informante que puede desempeñar a su vez el papel de moderador.

También los grupos pueden formarse con 4 o 5 personas y seguir el mismo procedimiento.

Objetivos:

- lograr la creación de una atmósfera agradable aunque el grupo sea grande
- permitir la participación de todos los integrantes del grupo
- asegurar una identificación de todos en el problema
- conseguir que el grupo trabaje sin fatigarse.

Utilización:

- para ampliar la base de participación y comunicación
- para crear una atmósfera informal que facilite la intimidad entre los miembros del grupo
- cuando el tema se presta a un tratamiento en grupos pequeños.

Advertencia:

- los grupos deben dejar entre sí espacio suficiente para no interferirse
- dejar explicitado el modo de empleo de la técnica, cómo funciona, el tiempo que se concede y lo que se espera de cada grupo
- dar instrucciones para que los miembros se presenten antes de trabajar
- preocuparse de que todos los portavoces se dirijan al grupo general y tener en cuenta todos los puntos de vista para evitar frustraciones.

- **Diálogo simultáneo, discusiones en binas o cuchicheo.** Consiste en que los miembros del grupo dialoguen de dos en dos sobre un tema que se ha planteado. Luego cada pareja expone al grupo total un resumen de su punto de vista. La conversación dura de 2 a 6 minutos.

Objetivos:

- permitir la máxima participación individual
- dar oportunidad a todos los miembros del grupo para expresar sus opiniones.

Utilización:

- cuando el grupo se encuentra bloqueado y existe poca participación
- en momentos de tensión en el grupo y para producir un cambio de atmósfera.

Advertencias:

- insistir en que los diálogos se desarrollen en voz baja para que no se interfieran los subgrupos

- dejar claro que cada miembro de la pareja tendrá 1 ó 3 minutos para exponer sus ideas
- pedir que uno de los dos exponga al resto de los participantes el resumen de las opiniones vertidas.

- **Promoción de Ideas o «brainstorming».** La promoción o torbellino de ideas es una técnica que permite a los participantes expresar sus ideas sin la inhibición de un control lógico. Es decir, pueden comunicar cualquier pensamiento o idea sobre el tema tratado, sin exponerse a críticas, aunque aparezcan intervenciones muy descabelladas.

Esta técnica enriquece la búsqueda de soluciones a un problema a través de las ideas lanzadas libremente por los participantes.

El dinamizador deberá tomar notas de las ideas a fin de sacar conclusiones.

Objetivos:

- crear un clima de confianza y seguridad
- cuando se quiere lograr una participación activa
- para rebajar las defensas de los participantes.

Utilización:

- cuando los miembros se conocen bien y se atreven a expresarse libremente
- en caso de tener suficiente tiempo para trabajar
- cuando los participantes están un poco apáticos.

Advertencias:

- dejar claro que pueden dedicar todo el tiempo que quieran (desde 30 minutos hasta 2 horas)
- establecer adecuadamente «las reglas del juego»: que nadie se critique y que cada uno exprese lo que se le ocurre. De este modo aumentan la audacia, la imaginación y la capacidad de expresarse
- el ejercicio debe desarrollarse a un ritmo rápido para que los participantes no tengan tiempo material para racionalizar sus propuestas y, en muchos casos, inhibirse. Para mantener este rítillo liberador, el dinamizador puede jugar el papel del rematador en las subastas.

- **Discusiones en grupos pequeños o discusión dirigida.** Consiste en un intercambio mutuo, cara a cara, de ideas y opiniones entre los integrantes de un grupo (5 a 15 personas), dirigido por el dinamizador. Se trata de obtener que cada participante haga varias intervenciones cortas en vez de una sola larga. Deberán sentarse en círculo.

Objetivos:

- permitir el máximo de estimulación recíproca entre los participantes
- desarrollar el sentido de igualdad
- motivar al grupo a actuar, resolver problemas, o expresar sus preocupaciones.

Utilización:

- cuando el grupo ha sido bien motivado y tiene real interés en solucionar los problemas.
- cuando la atmósfera es amistosa y permite una confianza mutua entre los participantes.
- cuando se desea aumentar la identificación de algunos participantes con el grupo.

Advertencias:

- el tema a tratar deberá ser expuesto claramente.

- el dinamizador procurará que cada participante exponga sus opiniones y que no interprete o juzgue la de los demás.
- precisar al empezar el ejercicio que: «si alguien no desea participar, que no lo haga».
- mantener en el grupo una atmósfera informal y sin amenazas.
- dar oportunidad a cada uno para que hable varias veces
- evitar los «discursos»
- el dinamizador no deberá emitir su propia opinión y si alguien le pregunta algo, deberá devolverlo al grupo
- precisar que cada participante se responsabilice de su propia opinión.

- **Estudio de caso.** Es la lectura de situaciones reales, descritas en forma de historias y frente a las cuales cada uno de los participantes ofrece su solución.

Esta técnica presenta cuatro etapas: *lectura* del caso, *elaboración personal* donde se detecta que muchas veces las personas se basan en datos imaginativos y no en situaciones obvias-, *análisis* y *síntesis* de los hechos, y *conceptualización*, momento en que se trata de llegar a posibles soluciones objetivas.

Objetivos:

- acoger abiertamente las opiniones de los otros
- hacer que los participantes trabajen en forma individual y colectiva.

Utilización:

- cuando se pretende que el grupo aprenda a analizar objetivamente los hechos
- cuando se quiere que los participantes expresen sus opiniones
- cuando se desea que el grupo aprenda a comparar situaciones vividas por otros con las suyas propias.

Advertencias:

- el papel del dinamizador deberá ser de «no directividad en el fondo y de directividad en la forma»
- esta técnica puede combinarse con el Phillips 6 x 6
- leer el caso al grupo total (dejando en claro que cada uno deberá tomar sus respectivas notas); luego, subdividir el grupo en subgrupos (pedir que se nombre en cada sub-grupo un portavoz), y, finalmente, pedir que cada portavoz exponga la opinión de su grupo a todos los participantes.
- conviene que al finalizar el ejercicio, el dinamizador haga una síntesis de lo tratado.

- **Estudio de un documento.** Consiste en el estudio de un «documento» (extraído de una revista, libro, un texto legal, etc.), para facilitar el análisis crítico, la comprensión y la evaluación de los participantes a través del intercambio de opiniones sobre datos objetivos.

Objetivos:

- poner al día a los participantes sobre un tema candente del momento
- dar una información objetiva sobre algo determinado.

Utilización:

- cuando se quiere profundizar un tema
- cuando es preciso ver el alcance real de las palabras de un texto.

Advertencias:

- el dinamizador podrá leer el documento del caso en voz alta, o bien dárselo a cada uno para que lo lea en voz baja

- si el documento es largo, conviene tratarlo en dos sesiones el análisis del texto se puede hacer mediante las técnicas de discusión por pareja, Phillips 6x6, u otra que permita la participación de todo el grupo
- no se trata de lograr unanimidad de criterios, sino que el documento sea comprendido y analizado con rigurosidad.

- **El mural.** Consiste en que cada subgrupo confeccione sobre un tema determinado un mural que luego se analiza conjuntamente con los demás.

Objetivos:

- aprender a trabajar en equipo
- expresar ideas en forma atractiva y fácil
- aprender a sintetizar

Utilización:

- cuando se pretende que las personas trabajen activamente en un grupo
- para desarrollar prácticamente habilidades creativas en el grupo.

Advertencias:

- procurar que todos participen proporcionar el material necesario al grupo evitar las tensiones entre miembros del grupo.

- **Representación de roles.** Se le pide a cada participante (distribuidos previamente en grupos pequeños) que represente un tipo determinado de persona. Nadie deberá saber cuál es el rol que desempeñan los integrantes del grupo. Luego se analizará el rol que desempeñó y qué sintió cada participante frente a la conducta de los otros.

Objetivos:

- concienciar a los participantes de las conductas repetitivas que tienen los integrantes de un grupo
- lograr que las personas se den cuenta de sus sentimientos frente a la conducta de los otros

Utilización:

- para lograr que las personas tomen conciencia de las conductas de los otros y/o de su propia conducta
- para lograr que las personas tomen conciencia de sus propios sentimientos.

Advertencias:

- realizar esta técnica cuando los participantes se conocen bastante bien
- preocuparse de que no se produzcan situaciones conflictivas entre los integrantes del grupo
- definir, una vez terminado el ejercicio, qué rol tenía cada participante
- los roles que se pueden proponer son: de personas solidarias, antagónicas, agresivas, frías, sensibles, tímidas, que no oigan a pesar de no ser sordas, cordiales, etc.

- **«Role playing», desempeño de papeles.** Es la representación «teatralizada» de una situación real. Esta dramatización permite a los participantes «darse cuenta» de los hechos en forma más «vivencial». Es como mirar en un espejo situaciones vividas por los participantes. La identificación con los personajes permite una mayor toma de conciencia de la situación presentada.

Se lleva a cabo eligiendo un tema sencillo e interpretándolo frente al grupo.

Objetivos:

- lograr una mayor identificación con el problema

- romper la resistencia de los participantes a expresar sus sentimientos, opiniones, prejuicios y actitudes
- mostrar nuevas conductas.

Utilización:

- cuando se dispone de participantes dispuestos a hacer una representación
- cuando se desea que el grupo exprese sus emociones
- cuando se quiere dar una visión lo más objetiva posible de una situación vital.

Advertencias:

- el tema de la dramatización debe ser sencillo y concreto
- la dramatización debería ser, en lo posible, espontánea, improvisada
- cuando se producen fenómenos emocionales profundos, conviene detener la representación, para hacer observaciones y clarificaciones
- cuando no se puede hacer una representación propiamente tal, se pueden emplear los siguientes métodos (no es lo mismo, pero sí algo semejante): casos leídos por varias personas, títeres, pequeñas escenas con el texto aprendido, proyecciones de diapositivas o películas, etc.

- **Charlas-coloquio.** Consiste en la disertación por parte de un especialista, sobre un tema determinado. Una vez finalizada la charla o conferencia, los asistentes pueden hacerle preguntas al conferencista, quien responderá a cada una de ellas.

Objetivos:

- proporcionar información autorizada y de manera formal
- estimular al grupo a leer o estudiar
- aclarar las dudas de los participantes.

Utilización:

- cuando el grupo tiene la oportunidad de contactar con un especialista en el tema que le preocupe
- cuando el grupo es demasiado amplio y no es posible trabajar en grupos pequeños.

Advertencias:

- no es conveniente usar habitualmente este tipo de técnicas
- sólo deberá usarse si el grupo está muy sensibilizado con el tema y necesita profundizarlo
- existe el peligro del empleo de un «lenguaje» excesivamente especializado y demasiado complejo por parte del «especialista».

- **Simposio.** Es un grupo de charlas, discursos o exposiciones verbales presentadas por varias personas sobre diversos aspectos de un solo tema. El tema y el tiempo son controlados por un moderador.

Objetivos:

- presentar información, hechos, puntos de vista y ejemplos que estén al día
- abordar un tema desde diferentes enfoques.

Utilización:

- cuando es necesario confrontar varios puntos de vista
- cuando se puede contar con un grupo de especialistas de posturas diferentes
- cuando los participantes son numerosos.

Advertencias:

- no ha de abusarse de esta técnica

- el moderador deberá planificar adecuadamente los tiempos de cada exposición para evitar tanto los «tiempos muertos», como la monopolización de la tribuna por parte de uno de los invitados
- lograr que los participantes hagan preguntas a los especialistas.

- **Mesa redonda.** Es la confrontación, diálogo o discusión informal que realizan de tres a seis personas expertas sobre un tema determinado, dirigidas por un moderador.

Objetivos:

- lograr que los participantes escuchen las diferentes opiniones y se comuniquen con los especialistas
- promover discusiones en torno al tema ampliar los criterios frente a un tema muy controvertido y que nadie se atreva a atacar o defender directamente.

Utilización:

- cuando el tamaño del grupo es muy grande
- en caso de ser un tema muy controvertido.

Advertencias:

- el organizador deberá elegir cuidadosamente a los integrantes de la mesa
- nadie deberá monopolizar la reunión
- no hacer un ensayo preliminar (se pierde la espontaneidad del grupo que interviene en la mesa)
- la duración de la mesa redonda dependerá del interés de los participantes y del público.

- **Mesa redonda con interrogador.** Consiste en un intercambio de discusión e interrogación entre un pequeño grupo de expertos (mesa redonda) y una o más personas que funcionan como interrogadores bajo la dirección de un moderador.

Es un método para obtener información precisa sobre un determinado aspecto del tema.

Objetivos:

- informar y educar
- tratar muchas preguntas a la vez
- crear interés a partir de la atmósfera competitiva que se establece.

Utilización:

- para emplear la experiencia y conocimiento de los especialistas
- cuando el grupo es numeroso
- en caso de contar con buenos expertos, interrogadores y una acertada dirección del moderador.

Advertencias:

- deberán aclararse de forma precisa las funciones del grupo, de los interrogadores y del moderador
- hacer uso de otras técnicas para que intervengan activamente los participantes el empleo satisfactorio de este método depende de la habilidad del interrogador
- no se recomienda un ensayo previo a la reunión.

- **Panel.** Es semejante a la técnica anterior y consiste en que un equipo de expertos mantiene una conversación informal sobre un tema determinado sin utilizar la oratoria. Requiere una preparación esmerada para no alejarse del tema.

Los objetivos, utilización y advertencias son semejantes a la Mesa redonda con interrogador.

- **Debate público.** Parecido también al Panel y a la Mesa redonda con interrogador. Esta técnica consiste en que dos personas especialistas, muy capacitadas, conversan ante un auditorio sobre un tema o planteamiento propuesto con anticipación. Depende de la capacidad de los expertos el interés que desencadene en el público participante.
- **Entrevista.** Consiste en que un experto o persona cualificada se deja interrogar por un entrevistador (que representa al grupo).

Objetivos:

- estimular el interés del grupo
- profundizar en el conocimiento de un tema
- desarrollar una línea de pensamiento coherente.

Utilización:

- cuando los participantes necesitan un nexo entre el experto y ellos
- cuando existe un integrante del grupo que se siente lo suficientemente seguro como para hacer la entrevista.

Advertencias:

- tratar de que la entrevista sea flexible y amena las preguntas deben ser precisas, claras y reflexivas
- mantener un ritmo adecuado al nivel de comprensión del grupo.

Clases de entrevistas:

- para recoger información
- para motivar al grupo.

- **Dramatización.** Se denomina dramatización la interpretación teatral de un problema o de una situación. Puede hacerse con un grupo de teatro, o bien con los participantes del grupo (véase también Role playing).

Objetivos:

- proporcionar datos y hechos que sean discutidos por el grupo
- generalizar la participación
- mostrar una situación vivida por el grupo sin hacer alusión a las personas reales.

Utilización:

- para proporcionar datos inmediatos y empíricos sobre los problemas humanos
- para crear una atmósfera emocionalmente enriquecedora.

Advertencias:

- mostrar situaciones oportunas con claridad y sencillez
- cuidar que la dramatización esté bien realizada
- controlar la participación y sentimientos del grupo.

- **Montaje audiovisual, o proyección de películas.** Consiste en la proyección de un montaje audiovisual (diapositivas) o de una película que tenga relación con los temas a tratar, seguida de una discusión que permita el intercambio de opiniones. La proyección del audiovisual o de la película no debe exceder los 30 minutos aproximadamente.
- **Encuestas.** Consiste en obtener información objetiva sobre situaciones o hechos a través de encuestas o cuestionarios. Primero se determina con exactitud lo que se quiere averiguar y luego se construye la encuesta, se aplica y se analiza.

Las encuestas pueden ser de varios tipos. Las más conocidas son: las encuestas con preguntas abiertas (¿qué piensa Vd. de ... ?); y las encuestas con preguntas cerradas, de verdadero o falso, o de selección múltiple. (Ejemplo: los niños tienen emociones: a) inauténticas; b) auténticas; c) agresivas; d) de todo tipo).

- **Asamblea.** Es la convocatoria a una reunión ampliada a todos los miembros de una comunidad para analizar un tema determinado. Se debe convocar con antelación a los miembros y asegurar la coordinación entre la mesa directiva y los participantes.
- **Seminarios de investigación y trabajo.** Es una actividad que se inicia con una sesión de planificación, en la que intervienen todos los participantes. Luego se realizan sesiones de trabajo, en las que cada participante se inscribe de acuerdo con sus intereses y necesidades. Finalmente, se efectúa una sesión plenaria donde se exponen los resúmenes y se sacan las conclusiones generales. Deberán tener como mínimo una duración de dos días y realizarse en lugares que impidan la distracción.
- **Actividades recreativas o convivencia.** Son actividades destinadas a aumentar la relación humana entre los integrantes de un grupo: comidas, paseos de fin de semana, salidas al aire libre... Se caracterizan por ser informales y no tener metas definidas. Pertenecen a estas actividades las reuniones recreativas de teatro, música, deportes.

1.3. Coordinación con profesionales y con otros voluntarios:

- *Qué entendemos por coordinar o por coordinación*

En términos globales, la coordinación hace referencia al proceso de armonización y organización de las tareas realizadas por diferentes personas, equipos, departamentos, servicios, con el fin de optimizar los procedimientos, las tareas y los servicios que se desarrollan. Es una forma de organizar la colaboración, de cooperar, que viene demandada por criterios de eficiencia, de eficacia, de organización, de rendimientos, de optimización de recursos, de satisfacción de resultados. Es una forma de evitar la dispersión, segmentación, superposición de actuaciones o servicios.

Esta nueva forma de trabajo requiere también de la coordinación; coordinación del equipo en cuanto estructura de trabajo, en cuanto equipo de producción, y coordinación también para elaborar su propio ECRO: el esquema conceptual referencial operativo; el esquema que permita el intercambio, el diálogo, la comprensión multifactorial de los problemas y de las estrategias que se concreten a nivel operativo, en el proyecto de trabajo.

La coordinación se hace necesaria no sólo desde la perspectiva del objetivo final, sino desde la propia realidad y diferencia de los miembros que lo integran. Es necesario que los participantes aprendan a ordenar sus actuaciones según los problemas y no según su poder o diferencias de status.

- *Condiciones para una coordinación eficaz*

Señala M.E. Medina (1996) que para lograr una coordinación eficaz es necesario, por una parte, una capacidad especial de los individuos y, por otra parte, la creación por la organización (de voluntariado o de otro tipo) de una serie de condiciones que permitan su realización. Tales condiciones se pueden sintetizar de la siguiente forma:

1. Definición clara de los objetivos y de las políticas generales y de sector.
2. Coherencia con tales objetivos y políticas de los programas y de las actividades necesarias para realizarlos, de la secuencia de actividades y de su escalonamiento en el tiempo.
3. Adopción de las decisiones y elaboración de normas e instrucciones en conformidad con los objetivos, las políticas y los programas generales y de sector.
4. Definición clara de las tareas y funciones de cada puesto de trabajo y de cada unidad organizativa, así como de las líneas de autoridad y los respectivos límites de autoridad.
5. Determinación clara de los procedimientos, de los sistemas, de las técnicas para el desarrollo de las diversas actividades.
6. Institucionalización de conexiones, de canales de comunicación, de circuitos de información y de documentos.
7. Introducción de modificaciones en la estructura organizativa preexistente. Estas modificaciones pueden consistir, por ejemplo, en la introducción de comités en la estructura, en la adopción de decisiones en grupo, en ampliar las actividades desarrolladas, en asignar a un único jefe la supervisión sobre actividades unidas estrechamente, etcétera.
8. Promoción de la coordinación espontánea a través de un conjunto de acciones dirigidas a explicar y hacer comprender a todos los voluntarios los objetivos, con el fin de armonizar las respectivas actividades y las razones por las cuales es conveniente que lo hagan; a habituar a formas de trabajo, procedimientos, comunicaciones y lenguaje uniformes; a alentar los contactos directos y el intercambio de puntos de vista por vía no oficial sino amistosa, de modo que se llegue a una común comprensión de los problemas.

- *La coordinación entre profesionales.*

Si como hemos señalado, la coordinación es una exigencia de racionalidad y de eficiencia, la coordinación entre profesionales es el correlato, es la concreción de esa coordinación.

Las instituciones son estructuras, son cuerpos sin alma. El alma de las instituciones, el cerebro, el corazón, el elemento vivo y dinámico son las personas, son los profesionales. Es por ello, que resulta totalmente necesario establecer mecanismos de coordinación a nivel de profesionales si se quiere de verdad transformar la realidad y dar respuesta a los ciudadanos.

Hablar de coordinación entre profesionales no es solamente hablar de establecer relaciones interpersonales y establecer mecanismos informales de comunicación, de colaboración. Sin duda esto es necesario, pero no da la certeza y garantía al ciudadano de prestarle unos servicios de calidad.

Por ello, al margen de toda relación interprofesional de carácter espontáneo, informal, de colaboración puntual, es preciso establecer también mecanismos formales de coordinación. Es aquí donde los organigramas, los flujogramas, el compartir determinados mecanismos de trabajo, se hacen necesarios desde la propia referencia de la coordinación entre servicios o institucional.

La coordinación interna exige tener también definido un marco y un espacio para el seguimiento y la *supervisión*. Esta requiere:

- Dominio de factores ideológicos, metodológicos, técnicos, organización.
- Facilidad para ubicarse en el grupo y convivir.
- Participar en el proyecto desde la fase de programación.

Y se concreta en los siguientes *Objetivos*:

- Reunir información sobre el desarrollo de la ejecución
- Constatar el cumplimiento real de los objetivos
- Apoyar el proceso de rectificación
- Colaborar en el proceso grupal
- Verificar en el terreno los problemas de tipo material

Como *Procedimientos* de la supervisión se pueden utilizar:

- Visita periódica
- Integración del supervisor en las actividades de los voluntarios

Y como *Instrumentos*:

- Ficha de supervisión
- Observación
- Reunión de grupo
- Entrevista con personas de la comunidad
- Dialogo personal.

- *La coordinación con otros voluntarios*

Desde la cultura de la solidaridad es preciso tener en cuenta la perspectiva de red social. Todas las personas formamos parte de redes sociales: familia, amigos, grupos de interés, grupos de trabajo, etc. El movimiento de voluntariado social, que cada día es mas denso y que cada día ofrece mayores posibilidades para atender las necesidades de toda la población, también tiene que participar de la visión de la solidaridad social, de la implicación ciudadana. En este sentido, el intercambio, la coordinación entre grupos, entidades, colectivos de voluntariado social, se presenta como una exigencia de la misma filosofía y valores que inspiran y mueven la acción voluntaria.

Si tenemos en cuenta que la acción voluntaria viene regulada por diferentes Leyes y disposiciones jurídicas, parece obvio pensar, que una forma fundamental de coordinación de los diferentes voluntarios que desarrollan su intervención de manera subsidiaria con las políticas de protección social, tiene que ser la de poder formarse de manera compartida. Crear redes de solidaridad ciudadana significa asumir valores, planteamientos y metodologías que contribuyan a crear sinergias sociales.

Disponer de un marco de formación compartido es una buena forma de homologar procedimientos, metodologías y resultados. Por lo tanto, el intercambio de experiencias, la coordinación de actuaciones creando espacios para el encuentro, es una

práctica cada vez más necesaria en la perspectiva de implicación ciudadana en una sociedad activa que se implica en la mejora de la realidad social y de la convivencia ciudadana desde la lucha por la igualdad real de las personas.

1.4. Conocimiento de los recursos comunitarios y del entorno

El voluntariado, como grupo de hétero-ayuda, tiene que tener en cuenta no solo las necesidades que pretende atender, sino también las características del entorno social en el que surgen esas necesidades y ayudan a comprender las características de las personas a las que presta su apoyo y dedica su tiempo.

El conocimiento de la realidad supone:

- *Conocimiento del medio* como escenario de las relaciones y realizaciones afectivas, psicológicas, políticas y económicas de la propia comunidad.
- *Conocimiento de la población* con sus características, posibilidades, necesidades, dinámicas sociales.
- *Conocimiento de la demanda*: conjunto de necesidades que tienen las distintas personas o grupos de la comunidad.
- *Conocimiento de los recursos* tanto materiales como humanos que *tiene* la población para responder a las necesidades y demandas.
- *Conocimiento de los recursos* que *no tiene* la comunidad y que son necesarios para atender las necesidades y demandas.

Consideraciones a tener en cuenta en el conocimiento de la realidad

- La Realidad Social que nos envuelve y en la que estamos sumergidos, es bastante complicada: hay cantidad de elementos de diferente naturaleza, relacionados entre sí de múltiples formas.
- Aunque sólo sea para que esa realidad no nos domine, es necesario conocerla. Y si se la puede conocer a fondo, mejor.
- Analizar la Realidad es *saber qué pasa, cómo pasa y por qué pasa* lo que está sucediendo a nuestro alrededor.
- Si no analizamos desde la práctica y conscientemente la Realidad, recurriremos a los juicios y valoraciones estereotipados, ya que algún criterio tenemos que utilizar.
- Para llegar a hacer análisis de la Realidad, hay que tener en cuenta, antes, dónde estamos situados, es decir, "*desde dónde se hace ese análisis*". O dicho con otras palabras, qué *posición objetiva práctica* utiliza el experto.
- El "*desde dónde*" determina decisivamente el conocimiento de la realidad.
- Además hay que tener claro *para qué* hacemos el análisis, porque los métodos y resultados son diferentes.

Suelen señalarse *tres grandes "para qué"* que influyen en los análisis:

1. Analizar para *conocer* lo que acontece.
2. Analizar para *mejorar* el funcionamiento de la realidad.
3. Analizar para *transformar* la realidad a fondo.

Considerando que:

1. En el análisis para *conocer*, pueden utilizarse los métodos más diversos (incluidos los que insisten en el análisis científico y crítico de la realidad) pero los resultados no van más allá.

2. Si se analiza para *mejorar* el funcionamiento de la realidad, hay que conocer las intenciones no manifiestas que pueden existir: el objetivo de estos análisis frecuentemente es consolidar el sistema social en que vivimos, mejorando y modernizándolo para evitar tensiones y problemas.

3. Si se analiza para *transformar* habrá que despejar las siguientes cuestiones:

- a) ¿*Quiénes* tienen que hacer los análisis: sólo aquellos que por su situación y convicción están opuestos al sistema en que se vive?
- b) ¿En *qué aspectos* han de fijarse para comprender la raíz de lo real: en todo lo que es contradictorio, dando con la fuente de las contradicciones?
- c) ¿En *qué fuerzas* habrán de apoyarse o al servicio de qué fuerzas podrán sus análisis: las clases y capas con interés y capacidad verdadera de cambiar el sentido y el ritmo de la historia?
- d) ¿Hacia *dónde* se dirige el pretendido cambio: hacia una sociedad igualitaria, justa y libre?.

- El análisis es tan importante que podemos afirmar que:
 - Según sea el análisis así será la *conciencia* que se tenga sobre la realidad.
 - Según sea el análisis así será la *programación* (estrategia y táctica) que se realice.
 - Según sea el análisis así será la *acción* y su eficacia.
- Todo análisis tiene una *teoría*, una *finalidad*, una *metodología*, que han de ser coherentes y consecuentes.
- No hay análisis neutral, exento de valoración. Tampoco lo hay libre de ideología. Y esto no está en contradicción con la exigencia de que todo análisis correcto debe ser lo más científico posible.

2. HABILIDADES DE INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN

A lo largo de toda nuestra vida nos encontramos inmersos en un mundo de *relaciones interpersonales*, con la familia, los amigos, los compañeros de trabajo, la pareja... Estas situaciones y contextos van variando y nuestro comportamiento social debe ir adaptándose a las nuevas circunstancias.

Las áreas de análisis de la relación interpersonal ofrecen un amplio espectro de entornos. Entre ellos señalamos:

- Los sentimientos e ideas que uno tiene sobre sí mismo, lo que llamamos *autoestima*.
- Las formas que desarrolla la gente para expresar lo que quieren decirse el uno al otro, las llamamos *comunicación*.
- Las normas que utiliza la gente para actuar y sentir que llegan a constituir eventualmente, lo llamamos *el sistema familiar*.

- Las relaciones de la gente con los demás y con las instituciones fuera de la familia, las llamamos *enlace con la sociedad*.

Las relaciones con las otras personas son tan fundamentales y cotidianas que constantemente tenemos que echar mano de nuestro recurso personal más básico y fundamental: *la comunicación*, para conseguir lo que deseamos: información, empleo, hacer valer nuestros derechos.. Estos recursos personales que empleamos para conseguir nuestros objetivos y relacionarnos con los demás es lo que denominamos *habilidades sociales o competencias sociales*.

Habilidades sociales son todas aquellas conductas (verbales y no verbales) que nos permiten en una situación dada, conseguir nuestros objetivos con un coste emocional bajo, es decir, sintiéndonos bien con nosotros mismos y manteniendo una buena relación con los demás.

La comunicación es la herramienta fundamental que las personas poseemos para relacionarnos y adaptarnos a nuestro entorno.

Una conducta socialmente habilidosa es aquella que permite a una persona actuar en base a sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los demás.

- *El aprendizaje de los comportamientos sociales*

Aunque en nuestra forma de comportarnos influyen factores hereditarios, genéticos, caracteriales, la mayor parte de los comportamientos se aprenden bien por *imitación*, bien por los resultados que obtenemos de nuestro comportamiento anterior. Aprendemos a ser tímidos, tener genio,... porque lo hemos observado y reproducido en nuestro ambiente familiar y social y porque hemos obtenido gratificaciones positivas.

La personalidad, el carácter, el comportamiento se aprende y, por tanto, se puede cambiar.

Como la mayoría de las conductas sociales, el comportamiento social se aprende. Aprendemos *imitando y observando* a nuestros padres, maestros, personas que admiramos...

A medida que vamos creciendo y conociendo nuevas situaciones, vamos experimentando nuevas situaciones y modificando comportamientos. Generalmente aprendemos a realizar ciertas conductas en función de las consecuencias que obtenemos de ellas. Si a un comportamiento le siguen consecuencias agradables, existe una mayor posibilidad de repetir dicho comportamiento en el futuro. Si por el contrario, este comportamiento va seguido de consecuencias desagradables o produce privación de algo que nos agrada, tendemos a evitarlo. A este proceso se le denomina *reforzamiento*.

El refuerzo social (la atención por parte de las otras personas) es importante para el aprendizaje y mantenimiento de determinadas conductas.

- *La conducta.*

Conducta es todo aquello que hace, dice, piensa o siente una persona, en definitiva, como nos comportamos.

Existen tres grandes tipos de comportamientos o conductas:

- *Conducta motora*: lo que hacemos o decimos.
- *Conducta cognitiva*: lo que pensamos.
- *Conducta emocional*: lo que sentimos.

Estas tres formas están en continua interacción:

- Lo que pienso influye en cómo me siento y en lo que haga o diga.
- Como yo me sienta, influirá en la valoración que yo de a las cosas y en mi actuación.
- Lo que yo haga es importante para lo que sienta y piense.

Los pensamientos y las percepciones que tenemos de las cosas, nos llevan en ocasiones a comportarnos de una forma ineficaz o inadecuada socialmente. Por ello, es preciso entrenarse en habilidades sociales para modificar aquellos comportamientos inadecuados.

- *Tipos de comportamientos*

Podemos agrupar los comportamientos no orientados a la solución de problemas en dos fundamentales:

- *Comportamiento de evitación o resignación*. Ambos denotan una tendencia a esquivar situaciones o problemas o aceptarlos en contra de su propia opinión. Se adoptan soluciones de facilidad en vez de tomar posición o de resolver problemas a fondo.

Estos comportamientos permiten que terceras personas definan los derechos y dirijan los actos de aquellas. Con frecuencia, esto tiende a reforzar un *sentimiento de inadecuación e inseguridad*.

Las respuestas de evitación/resignación aceptan problemas y situaciones a regañadientes; el objetivo de las respuestas es escabullir una situación sin hacer el esfuerzo para encontrar soluciones a largo plazo del problema fundamental. En caso de crítica o cumplidos la respuesta es evasiva.

La tendencia general de estas personas es de defensa, de temor y de ceder bajo presión. Se inclinan a relegar la búsqueda de soluciones a otras personas. Una conducta habitual de evitación o resignación lleva a una acumulación de sentimientos de frustración que pueden convertirse en un *comportamiento agresivo*.

- *Comportamiento agresivo*. Supone un intento de dominar o manipular a los demás, apoyándose en la intimidación por medio de asaltos verbales, insultos, amenazas, humillaciones, comentarios hostiles o culpabilizadores, gestos, muecas.

Las respuestas agresivas ignoran al interlocutor. Tienden a resolver la situación inmediata de manera brusca y cortante, sin mostrar la intención de encontrar soluciones al problema fundamental a largo plazo.

Los comportamientos de Evitación/Resignación y Agresión tienen las siguientes *similitudes*: son reactivos en vez de orientados hacia un objetivo de solución de problemas; reflejan una inseguridad enmascarada; suponen una comunicación indirecta y una falta de responsabilización por sus propios actos y sentimientos. Con frecuencia es difícil distinguir entre ambos tipos de comportamiento. En ambos tipos de comportamientos la comunicación tiende a ser incompleta y por ello a ser mal

interpretada por los demás y a dar una imagen distorsionada de las opiniones y necesidades de la persona que manifiesta tales comportamientos.

- *El comportamiento orientado hacia la solución de problemas*

Las personas que tienden a adoptar este tipo de comportamiento manifiestan las siguientes reacciones ante la situación frustrante:

- No se siente una necesidad acusada de proteger el "ego", por lo que no son frecuentes las respuestas de ataque hacia otras personas o de autoculpabilización o de disculpa.
- Se valoran las situaciones frustrantes en su justa medida, sin menospreciarlas, pero tampoco dándoles tanta importancia que lleguen a sentirse dominados por ellas. La valoración de la situación tiene como objetivo la superación de la misma, buscando las soluciones más favorables.

El comportamiento orientado hacia la solución de problemas recibe el nombre de *comportamiento asertivo*. Este comportamiento corresponde a las personas con objetivos claros, que los persiguen con persistencia y que toman responsabilidades plenas para la consecución de sus actos. Se acepta con igual elegancia un cumplido como se admite un error. Ser asertivo significa saber definir y defender sus derechos y opiniones y respetar los de los demás. Estas personas se expresan con claridad y coherencia, sin agresividad ni lamentaciones.

Las respuestas asertivas son aquellas que con firmeza buscan la solución, no sólo de la situación inmediata sino también la de las causas que han podido llevar a la situación actual. Se manifiesta siempre la opinión real que se tiene sobre el asunto, lo que excluye toda actitud evasiva.

Una serie de aspectos verbales y no verbales, acompañan a las personas que muestran una conducta asertiva:

Verbales	No verbales
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar planteamientos claros. • Ceñirse al tema que se está tratando. • Expresar abiertamente los propios pensamientos. • Iniciar y mantener una conversación. • Utilizar las expresiones "yo" y "nosotros" como comienzo de sus reflexiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hablar con voz fuerte, firme y fluida. • Mantener la mirada en el interlocutor. • Adaptar la expresión facial a lo que se dice. • Mantener una postura corporal que demuestre interés y predisposición. • Mantener con el interlocutor la distancia apropiada al caso.

- *Características de los comportamientos sociales*

- Se adquieren a través del aprendizaje.
- Comprenden conductas verbales y no verbales.
- Están influidos por características del medio, situación, cultura y factores como edad, sexo..
- Se mantienen por refuerzo social.

Una conducta es socialmente adecuada en función de las consecuencias que de ella se derivan:

- Por la efectividad en lograr los objetivos propuestos.
- Por la efectividad para mantener o mejorar la relación con otra persona.

- Por la efectividad en mantener la autoestima y el autorrespeto de la persona.

Hábito: "inclinación constante, con frecuencia inconsciente, hacia la realización de algún acto, adquirido a través de la repetición frecuente. Un hábito es una tendencia enraizada en la mente o en el carácter". Casi todo lo que hacemos se inicia de modo consciente. Cuando se aprende algo por medio de la repetición, se delega a la parte inconsciente.

- *El comportamiento estimulante*

Para reforzar el buen comportamiento de las personas es necesario saber ser *recompensante* cuando dicho comportamiento deseado se haya producido. Para ello son necesarias una serie de consecuencias:

- Que los comportamientos sean dignos de ser recompensados.
- Que el momento sea el adecuado.
- Expresar lo que nos gusta del otro.
- Recordar y utilizar el nombre propio de la otra persona.
- El comportamiento ha de tener impacto emocional y ser recompensante.
- Argumentar el porqué de la recompensa.
- No exagerar.

ÁREAS DE APRENDIZAJE DE LAS HABILIDADES SOCIALES

PRIMER GRUPO: habilidades sociales elementales:

1. Escuchar.
2. Iniciar una conversación.
3. Mantener una conversación.
4. Formular una pregunta.
5. Dar las gracias.
6. Presentarse.
7. Presentar a otras personas.
8. Hacer un cumplido.

SEGUNDO GRUPOS: habilidades sociales avanzadas

9. Pedir ayuda.
10. Participar.
11. Dar instrucciones.
12. Seguir instrucciones.
13. Disculparse.
14. Convencer a los demás.

TERCER GRUPO: habilidades relacionadas con los sentimientos

15. Conocer los propios sentimientos.
16. Expresar sentimientos.
17. Comprender los sentimientos de los demás.
18. Enfrentarse con el enfado de otro.
19. Expresar afecto.
20. Resolver el miedo.
21. Autorrecompensarse.

CUARTO GRUPO: habilidades alternativas a la agresión

22. Pedir permiso.
23. Compartir algo.
24. Ayudar a los demás.
25. Negociar.
26. Emplear el autocontrol.
27. Defender los propios derechos.
28. Responder a los bromas.
29. Evitar los problemas con los demás.
30. No entrar en peleas.

QUINTO GRUPO: habilidades para hacer frente al estrés

31. Formular una queja.
32. Responder a una queja.
33. Demostrar deportividad después de un juego.
34. Resolver la vergüenza.
35. Arreglárselas cuando le dejan de lado.
36. Defender a un amigo.
37. Responder a la persuasión.
38. Responder al fracaso.
39. Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
40. Responder a una acusación.
41. Preparar para una conversación difícil.
42. Hacer frente a las presiones del grupo.

SEXTO GRUPO: habilidades de planificación

43. Tomar iniciativas.
44. Discernir sobre la causa de un problema.
45. Establecer un objetivo.
46. Determinar las propias habilidades.

- 47. Recoger información.
- 48. Resolver los problemas según su importancia.
- 49. Tomar una decisión.
- 50. Concentrarse en una tarea.

2.2. LA COMUNICACIÓN: HABLAR Y ESCUCHAR

La comunicación resulta el factor más importante que determina el tipo de relación que cualquier persona va a tener con los demás y lo que le suceda en el mundo que lo rodea. La comunicación abarca toda la amplia gama de formas en que las personas intercambian información; incluye la información que proporcionan y reciben y la manera en que ésta se utiliza. La comunicación comprende el sentido que las personas imparten a esta información.

- *El Proceso de comunicación*

La comunicación verbal es un proceso reduccionista en el que encontramos los siguientes elementos distorsionadores:

<i>Lo que se quiere decir</i>	*****
<i>Lo que se dice</i>	*****
<i>Lo que se oye</i>	*****
<i>Lo que se escucha</i>	*****
<i>Lo que se comprende</i>	*****
<i>Lo que se retiene</i>	*****
<i>Lo que se reproduce</i>	*****

Cuando una persona (**emisor**) interacciona (**comunicación**) con otra (**receptor**), intervienen los siguientes elementos:

- Apariencia
- Conducta
- Conocimientos
- Opiniones
- Percepciones
- Sentimientos
- Actitudes
- Motivaciones

- *La "Ventana de Johari"*

En la comunicación según explican Joe Harry y Luft Inghan hay que tener en cuenta que el ámbito de la comunicación queda delimitado por:

	LO QUE LOS DEMÁS SABEN DE MÍ	LO QUE LOS DEMÁS NO SABEN DE MÍ
LO QUE LA PERSONA SABE DE SÍ MISMO	<i>AREA ABIERTA</i>	<i>AREA CIEGA</i>
LO QUE LA PERSONA IGNORA DE SÍ MISMO	<i>AREA OCULTA</i>	<i>AREA DESCONOCIDA</i>

A partir de estas variables construyen la llamada Ventana de Yohari, distinguiendo cuatro áreas de comunicación:

- *Área abierta:* comprende aquellos aspectos, elementos, temas claramente expuestos, que se pueden compartir sin vacilaciones. La comunicación es fácil, abierta, relajada, libre. Es el terreno de la confianza; se sabe el terreno que se pisa. Se tiene seguridad. La comunicación es superficial. En los primeros encuentros este área es muy reducida.
- *Área Oculta:* (el yo lo conoce pero no los otros). La comunicación se centra sobre aspectos que se pretenden ocultar a los demás. La comunicación en este área está caracterizada por el recelo y el secreto. Es una comunicación cautelosa, fría, distante, evasiva.
- *Área Ciega:* (aspectos desconocidos para el yo y conocidos por los otros). El emisor está ciego sobre sí mismo. En este área la comunicación produce inseguridad, sentimientos de perplejidad, suspicacia, incertidumbre, actitudes defensivas.
- *Área Desconocida:* ignorancia compartida.

A medida que la comunicación favorece la interacción personal el área abierta tiende a agrandarse y a disminuir las otras tres áreas. El conocimiento mutuo queda enriquecido a través del diálogo, de la comunicación.

Se generan procesos de confianza en sí mismo y en los otros. Se rompen resistencias, barreras. Para ello es preciso que la comunicación se establezca desde los criterios de:

- Sinceridad
- Apertura
- Comprensión
- Diálogo auténtico
- Cooperación
- Búsqueda de la verdad

En el acto de comunicar están presentes:

- El cuerpo
- Los valores
- Las expectativas del momento
- Los órganos sensoriales
- La habilidad para hablar
- El cerebro

Cuando dos personas entablan un diálogo se produce el siguiente esquema

<i>Estímulos sensoriales</i>	<i>Sentimientos</i>
<i>Pensamientos</i>	<i>Pensamientos</i>
<i>Reacciones corporales</i>	<i>Reacciones corporales</i>
<i>Sentimientos</i>	<i>Estímulos sensoriales</i>

- *Los axiomas de la comunicación*

- No hay no comunicación; la mera presencia de dos personas es comunicación. Puede ser exitosa o no exitosa según que el mensaje sea o no entendido por el receptor.
 - La naturaleza de una interacción (intercambio de mensajes) depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes. Cada uno de los participantes de una comunicación puntúa, interpreta, da significado a lo que allí sucede. La relación que existe entre la forma individual de puntuar y la social es fundamental, lo cual puede representar una dificultad de comunicación y entendimiento entre el profesional y el usuario. Las subculturas aportan otras formas de puntuación sobre acontecimientos y fenómenos humanos. La inadecuada interpretación es fuente de conflictos.
 - Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y otro relacional, tanto que el segundo clasifica al primero, siendo una **metacomunicación**. El mensaje no solo lleva información objetiva sino también sobre el sentido en que hay que entender la primera.
 - Las expectativas en el comportamiento con la gente condicionan frecuentemente los resultados (profecías que se autocumple).
 - La Comunicación digital o **analógica** (no verbal) es fundamental en la interacción humana. Este tipo de comunicación está condicionado culturalmente y tiene un carácter simbólico que es preciso conocer.
- *Funciones de la comunicación analógica*
 - La comunicación analógica expresa emociones interpersonales y actitudes, pudiendo entrar en conflicto con la comunicación verbal.
 - Apoya la comunicación verbal, completando el significado, controlando la sincronización, obteniendo feed-back, señalando la atención.
 - Sustituye al lenguaje.
 - *Comunicación no verbal*
 - Enfatiza el mensaje verbal.
 - Expresa afecto.
 - Regula la interacción.
 - Sustituye las palabras.
 - Orienta la manera en que el mensaje será interpretado.
 - *Simetría y complementariedad de la comunicación*
 - Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según que estén basados en la igualdad o en la diferencia. Con frecuencia la relación complementaria está condicionada socialmente y responde a roles socialmente predeterminados.
 - Puede darse una desigualdad funcional, por lo que en este caso la igualdad se convierte en objetivo.

MODELOS DE COMUNICACIÓN: aplacar, culpar, superrazonar, distraer, abierto

Aplacar: se pretende que la otra persona no se enfade

- Las palabras concuerdan ("todo lo que tu quieras está bien; sólo deseo tu felicidad").
- El cuerpo suplica ("estoy desamparado").

- El interior ("me siento una nulidad; sin él estoy perdida; no valgo nada").

Culpar: para que otra persona te crea fuerte (si se aleja será su culpa y no la tuya)

- Las palabras están en desacuerdo ("nunca haces nada bien; qué es lo que te pasa?").
- El cuerpo culpa (yo soy el que manda aquí).
- El interior (estoy solo y soy un fracasado).

Superrazonar: enfrentarse a la amenaza como si se fuera inofensivo, estableciendo el propio valer con palabras altisonantes

- Las palabras ultra-razonables (si uno se pusiera a observar cuidadosamente a las personas presentes, notaría que hay quien tiene las manos maltratadas por el trabajo).
- El cuerpo calcula (soy calmado, frío e imperturbable).
- El interior (me siento vulnerable).

Distraer: ignorar la amenaza, comportándose como si no existiera.

- Las palabras irrelevantes (las palabras no tienen sentido).
- El cuerpo contorsionado y distraído.
- El interior (a nadie le importo; no hay lugar para mí).

Abierta o fluida: todos los elementos de los mensajes van en la misma dirección: la voz dice palabras que concuerdan con la expresión facial, la posición del cuerpo y el tono de voz; las relaciones son fáciles, libres y honestas y hay pocas amenazas para la autoestima. A través de este modelo es posible suavizar rupturas, eliminar desacuerdos, salvar brechas. Esta forma de responder no excluye las otras, pero se es consciente de lo que se hace y se asumen las consecuencias.

ELEMENTOS QUE DIFICULTAN LA COMUNICACIÓN	ELEMENTOS QUE FACILITAN LA COMUNICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos contradictorios. • El lugar y el momento elegidos. • Acusaciones, amenazas y exigencias. • Preguntas reproche. • Ruido externo. • Inconsistencia de los mensajes. • Cortes de conversación. • Etiquetar (tu eres un cotilla). • Generalizar. • Utilizar términos vagos. • No escuchar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar el momento y lugar adecuado. • Escuchar activamente. • Empatizar. • Utilizar un lenguaje acorde con el nivel del interlocutor. • Expresar sentimientos y opiniones. • Emplear la comunicación no verbal acorde al mensaje que transmitimos. • Mantener un estado emocional facilitador.

EL ANÁLISIS TRANSACCIONAL (AT): UNA TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN¹²

Según el Análisis Transaccional (AT) la conducta humana está influenciada por las experiencias grabadas junto a los sentimientos, en la infancia. La relación entre dos personas depende de los hechos experimentados por cada uno y la manera de

¹² Tomado de LORENZO, J. (1993), *Teoría y práctica del análisis transaccional*, Apuntes Curso de Formación. Valladolid

exteriorizarlos. Existe una serie de transacciones entre ellas que depende de la personalidad de ambas.

Para el Análisis Transaccional la personalidad está compuesta de tres estados básicos: *Padre, Adulto y Niño (P.A.N.)*

El concepto de personalidad parte de la observación de lo que objetivamente sucede: Las personas piensan, sienten y se comportan de muchas formas". Agrupando pensamientos, sentimientos y conductas, se observan tres modalidades diferentes:

- Conductas parecidas a las que adoptan las figuras parentales; a estas conductas corresponden determinadas ideas y formas de ver y enfocar la realidad,
- Conductas basadas en las informaciones que nos aportan los objetos exteriores e interiores,
- Conductas semejantes a reacciones del mundo infantil.

Por lo tanto, la persona tiene tres formas de expresarse: parental, adulta e infantil.

El Análisis Transaccional tiene como objetivo favorecer una comunicación más franca y auténtica entre los componentes afectivos e intelectuales de la personalidad. Para ello intentar conciliar las partes fragmentarias del Yo, admitirlas e integrarlas.

RECUERDE Y PIENSE:

¿Conoce a alguien que se dirija a otros, con un dedo acusador como su padre lo hacía?

¿Conoce a alguien que trabaje mucho, cuidando a los demás, como lo hacía su madre?

¿Conoce a alguien que busque información, piense las cosas y actúe racionalmente?

¿Conoce a alguien que tenga berrinches como los tenía usted a la edad de tres años?

¿Conoce a alguien que aprendió a ser dócil y obediente como un niño?

Si conoce a personas así, ha visto en acción los tres estados del YO, que forman la personalidad humana: el estado PADRE, el estado ADULTO, y el estado NIÑO del YO.

Juntos, forman la estructura de la PERSONALIDAD

PROBLEMAS FUNCIONALES

Los tres estados del YO se distinguen claramente y se interrelacionan mediante diálogos internos, mediante invasiones o contaminaciones, mediante bloqueos o exclusiones.

Dada la división tripartita (P - A - N) de componentes de la personalidad, pueden darse dos líneas generales de trastornos funcionales:

- a) Que el Padre o el Niño influyan en demasía sobre el Adulto (*contaminación*)
- b) Que el Padre o el Niño queden bloqueados o excluidos de la personalidad (*exclusión*).

CONTAMINACIÓN

La contaminación por el Padre, conduce a los prejuicios: las Normas, positivas o negativas del Padre, cuando no han estado sometidas a verificación con los datos de la realidad y del presente, operan en la personalidad de manera acrítica.

En el fondo, la persona, busca así, seguridad, por ello la oposición a los prejuicios, no es conveniente realizarla, sin suplir la falta de seguridad de la persona afectada.

La contaminación por el Niño, conduce a ilusiones y alucinaciones: la experiencia emocional del Niño, llena de impresiones subjetivas, mundos de fantasía y de pesadilla, puede trastornar la percepción de la realidad, por parte del Adulto. La ilusión y la desilusión, pueden teñir las motivaciones y las previsiones, quitando estabilidad y racionalidad a la persona.

EXCLUSIÓN

La exclusión del Niño, elimina "el juego", de la persona afectada, y con él, un alto porcentaje de felicidad: es el hombre que solo piensa en su trabajo, en aprovechar el tiempo, en fanatizar (caso límite) su vida con "objetivos serios".

En la relación familiar y social, tendrá grandes problemas.

La exclusión del Padre, elimina "la conciencia" y la unidad con el pasado.

El niño lo invade todo, y la personalidad se convierte en una búsqueda del capricho (de ahí, conductas antisociales). Índice de esta exclusión, es la falta de sentimientos, de bochorno, de remordimientos, de turbación o de culpa.

ANÁLISIS DE TRANSACCIONES Y REGLAS DE COMUNICACIÓN

TRANSACCIONES: Intercambios de estímulos y respuestas entre estados específicos del Yo de diferentes personas.

Elementos de la transacción	Tipos de transacciones
<ul style="list-style-type: none"> • Estímulo • Respuesta 	a) Complementarias b) Cruzadas c) Ulteriores

a) *Transacciones complementarias:* son aquellas en que estímulo y respuesta están en el mismo estado del YO (la persona que emite y la que responde).

Regla de comunicación: en estas transacciones la comunicación continúa indefinidamente, hasta cumplir con su objetivo.

TRANSACCIONES ACONSEJABLES:

- *mas frecuentes:* A - A
- *frecuentes:* N - N
- *poco frecuentes:* P.Protector.-N
P.Protector. - P. Protector.

TRANSACCIONES QUE SE DAN:

- P - N ; en forma descendente.
- N - P ; en forma ascendente.
- A - A; N - N; en forma horizontal.

CARACTERÍSTICAS

- La línea de comunicación está abierta.
- Pueden ocurrir entre dos estados cualesquiera del YO.
- Las transacciones mutuas pueden continuar.

b) Transacciones cruzadas: son aquellas en las que la respuesta procede de un estado del YO distinto al receptor y no vuelve al estado del YO emisor.

Regla de comunicación: en estas transacciones, la comunicación se interrumpe, se corta, o sigue otro rumbo o tema.

Clasificación:

- *Transferencial:*
 - Una transacción A - A, es percibida como P - N. Se responde N - P (por tener muy desarrollado el N. ad.)
- *Contransferecial:*
 - Muy desarrollado el P. Critico y Protector, de aquí se persiguen o salvan pero no resuelven problemas (poco A.)
- *Deshumanizada:*
 - Negación del N. pasando rápido al A. (técnicos).
- *Exasperante:*
 - El A - A, a veces descalifica el contenido ético, humano del estímulo.
 - Del estímulo N - P; P - N pasa al A - A sin más.
- *Queja mutua.*
 - Los dos se quejan: N - P; N - P
- *Del infinito:*
 - P - N; P - N; un ataque contra otro.

c) Transacciones ulteriores: son aquellas en cuyo estímulo y respuesta intervienen simultáneamente más de un estado del Yo.

MENSAJES:

- uno SOCIAL: evidente, aceptable.
- otro PSICOLÓGICO: oculto

Regla de comunicación: El resultado final de estas transacciones se determinará al nivel psicológico. Lo oculto es lo más importante. Forman la base de los juegos psicológicos.

Opciones

- Posibilidades de elección de uno u otro estado del YO.
- Es la forma de salir de las transacciones cerradas (parejas, padres-hijos, trabajo).

ANEXO: MODELO DE FICHA DE REGISTRO DE LA ACTUACIÓN DEL VOLUNTARIO

NOMBRE Y APELLIDOS: _____

FECHA: _____

Factores de actuación	Excelente	Satisfactorio	Necesita mejorar	Comentarios
FORMALIDAD <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Criterio • Asistencia a reuniones • Seguimiento de los métodos • Lleva registro 				
RELACIONES INTERPERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con los beneficiarios • Relaciones con los profesionales • Relaciones con otros voluntarios • Equipo de trabajo/cooperación 				
CUALIDADES PERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Honestidad • Equilibrio emocional • Sensibilidad • Iniciativa • Creatividad 				

FRENOS Y OPORTUNIDADES DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO

		PRESENTE	FUTURO
FRENOS	“Lo negativo” Dificultades Problemas Obstáculos Inconvenientes	DEBILIDADES	AMENAZAS
POSIBILIDADES	“Lo positivo” Facilidades Ventajas Apoyos Recursos	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES

BIBLIOGRAFÍA

- .-AA.VV. (1997) *Entidades sociovoluntarias en Europa*. Ed. Hacer. Barcelona.-AA.VV. (1991) *Las Entidades no Lucrativas de carácter social y humanitario*. Ed. Fundación ONCE. Madrid. 1
- .-AA.VV. (1999) *¿Existe la Sociedad Civil en España?*, Estudios Fundación Encuentro. Madrid.
- ALFARO, M.E. (1990) *La formación del voluntariado social*. Ed. Plataforma Promoción del Voluntariado en España. Madrid.
- BANY, M. Y JOHNSON, L.Y, (1965) *La dinámica de grupos en la educación*, Aguilar, Madrid.
- BERISTAIN, C. Y CASCÓN, P., (1989) *La Alternativa del Juego* (2 vol.), Seminario de Educación para la Paz, APDH, Madrid.
- BERNE, E. (1976), *Análisis transaccional y Psicoterapia*, Psique, Buenos Aires
- BROWN, G., (1989) *Que tal si jugamos...* Guarara, Venezuela.
- CASTANYER, O. (1996): *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Desclée de Bouwer, Bilbao.
- CAUTELA, J. y GRODEN, J. (1985): *Técnicas de relajación: manual práctico para adultos, niños y educación especial*, Martínez Roca, Barcelona.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS: "El fomento del papel de las asociaciones y fundaciones en Europa". Comunicación de la Comisión, Bruselas, 06.06.1997. COM(97) 241 final
- CONSEJO DE LA JUVENTUD DE ESPAÑA (1995): *Manual de gestión de asociaciones juveniles*. Consejo de la Juventud de España, Madrid.
- COSTA, M. Y LÓPEZ, E., (1992) *Manual del Educador Social*, Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid.
- DAVIS, E (1973): *La comunicación no verbal*. Alianza Editorial, Psicología, Madrid.
- DOMINGO MORATALLA, A.: (1997) *Ética y Voluntariado. Una Solidaridad sin Fronteras*. PCC, Editorial y Distribuidora, S.A., Madrid.
- FERNANDEZ PAMPILLON, A. (1994, *Marco legislativo y cuestiones jurídicas del voluntariado*. Documento multicopiado, Madrid.
- FUNES, M^a. J.: (1993) "Las organizaciones voluntarias en la sociedad civil", Rev. Sistema, n^o 117.
- GARCIA ROCA, J. (1994) *Solidaridad y Voluntariado*. Ed. Sal Terrae. Santander.
- GARCIA INDA, A.: *Aspectos legales de voluntariado: El modelo de la Ley 6/1996 de 15 de enero en Voluntariado*. Documentación Social, n^o 104, Madrid julio-septiembre 1996.
- GIMENEZ-REYNA RODRIGUEZ, E. *La incentivación fiscal del voluntariado*. Documento.
- GRANDAL NORES, M^a I. (1994), *Voluntariado social y Servicios Sociales*, Col. Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Galicia, Santiago de Compostela
- GUTIÉRREZ RESA, A.: *Acción Social no gubernamental. Análisis y reflexiones sobre las organizaciones voluntarias*. Tirant lo Blanc, Valencia, 1997
- HARRIS, DAVIS (1990): *La justificación del Estado de Bienestar*. Instituto de Estudios Fiscales, Madrid.
- HOSTIE, R., (1979) *Técnicas de dinámicas de grupos*, ICCE, Madrid.
- HUICI, C. (1985): *Estructura y procesos de grupos*. UNED (2 tomos), Madrid.
- JEREZ ARIEL, (1997) *¿Trabajo Voluntario o Participación?*. Ed. Tecnos.
- JIMÉNEZ HERNÁNDEZ PINZÓN, F., (1979) *La comunicación interpersonal. Ejercicios educativos*. ICCE, Madrid.
- JIMENEZ, F. (1981): *Psicología Social*. UNED (2 tomos). Madrid.
- JUDSON, S., (1986) *Aprendiendo a resolver conflictos*, Lerna. Barcelona.
- KIRSTEN, R. Y MULLER. J., (1984) *Entrenamiento de grupos*, Mensajero, Bilbao.
- KLAUS, A., (1979) *Práctica de la dinámica de grupos*, Herder, Barcelona.
- LIMBOS, E., (1974) *El animador y el grupo de jóvenes*, Edit. Oriens, Madrid.

- LOLATO, C, Y MEDINA. R., (1980) *Técnicas de Animación para Grupos de Preadolescentes*, Adarra, Bilbao.
- LORENZO, J. (1993), *Teoría y práctica del análisis transaccional*, Apuntes Curso de Formación. Valladolid
- MICHELSON y OTROS (1987): *Las habilidades sociales en la infancia*. Martínez Roca, Barcelona.
- MUCCHIELLI, R. (1971), *Dinámica de grupos*, Ibérico, Madrid
- MUCCHIELLI, A. (1998): *Psicología de la Comunicación*.. Piados, Barcelona.
- PALLARÉS, M., (1987) *Técnicas de Grupos para educadores*, ICCE, Madrid.
- POZO, P. del (1997): *Formación de formadores*. Pirámide Psicología, Madrid.
- RODRIGUEZ, J. "La fiscalidad de las entidades sociales. Situación y reformas" en *Las entidades voluntarias en España. Institucionalización estructura económica y desarrollo asociativo*. Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid, 1996.
- SANCHEZ, M. y OTROS (1994): *Estrategias, recursos y habilidades, guía para educadores y educadoras*.. Edita FONAT, Madrid..
- SÁNCHEZ, ALONSO, M. (1986), *Metodología y práctica de la participación*, Ed. Popular, Madrid
- SEBASTIÁN, L. de., (1996), *La solidaridad. Guardián de mi hermano*, Ed. Ariel, Barcelona
- TAVAZZA, L (1995): *El nuevo rol del voluntariado social*. Lumen, Madrid
- TAVAZZA, L.: "Innovación y reglamentación en la política social. La solidaridad dentro de un sistema complejo" en VV.AA. (1995): *El Voluntariado*, Fundació Bancaixa. Valencia.
- TSCHORNE, P. (1993), *Dinámica de grupos en Trabajo Social. Atención Primaria y Salud Comunitaria*, Amarú Ediciones, Salamanca.
- VARGAS, L. Y BUSTILLOS, G., (1992) *Técnicas participativas para la Educación Popular* (2 vol.), Edit. Alforja, Costa Rica.
- VARIOS, (1995), *Voluntariado, Capeta de formación joven*, Cáritas Española, Madrid
- WATZLAVICK, P., (1981) *Teoría de la comunicación humana*, Herder, Barcelona.
- Rv. Documentación Social, num. 80; Julio-Septiembre 1990
- Guía de la Solidaridad, Temas de hoy. Madrid 1995
- Cuadernos de la Plataforma. Plataforma para la promoción del voluntariado en España.

LEGISLACIÓN

- Ley de Asociaciones 191/1964 de 24 de diciembre.
 - Constitución Española de 27 de diciembre de 1978. BOE del 19-12-1978,
 - Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos
 - Ley 30/1994, de 24 de noviembre de Fundaciones y de Incentivos Fiscales a la Participación Privada en Actividades de interés general.
 - Decreto 12/1995, de 19 de enero, por el que se regula el voluntariado en Castilla y León
 - Ley 6/1996, de 15 de enero, del voluntariado.
 - Ley 7/1997, de 18 de junio de asociaciones de la Generalidad de Cataluña.
- PLAN ESTATAL DE VOLUNTARIADO, 1.997-2.000 de 24 de julio de 1997.
Madrid

ANEXO: RELACIÓN DE DOCUMENTOS

NORMATIVA INTERNACIONAL EN MATERIA DE ACCIÓN SOCIAL

1. TRATADOS Y CONVENIOS INTERNACIONALES

- ❑ Convenio Internacional sobre eliminación de todas las formas de discriminación racial, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 21 de diciembre de 1965. Adhesión de España el 4 de enero de 1969 (con una reserva a la totalidad del artículo XXII, sobre jurisdicción del Tribunal Internacional de Justicia).
- ❑ Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, hecho en Nueva York el 19 de Diciembre de 1966. Instrumento de ratificación por España en vigor desde el 27 de Julio de 1977. (Art. 10: protección a la familia; art. 11: derecho a un nivel de vida adecuado y a la protección contra el hambre; art. 12: derecho a la salud física y mental).
- ❑ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, hecho en Nueva York el 19 de Diciembre de 1966. Ratificado por España con vigor desde el 27 de Julio de 1977. (Art. 2: no discriminación por raza, sexo, condición social ... ; art. 3: igualdad de derechos para hombres y mujeres; art. 23: protección a la familia; art. 24: protección al menor; art. 27: minorías étnicas).
- ❑ Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 28 de Julio de 1951 y Protocolo de 31 de enero de 1967. (Ratificado por España por Instrumento de 22 de Julio de 1978).
- ❑ Carta Social Europea de 18 de Octubre de 1961. Instrumento de ratificación por España de 29 de Abril de 1980. (El art. 14 contempla el derecho de los beneficios de los servicios sociales).
- ❑ Convenio de Asistencia Social y Médica de 11 de Diciembre de 1953. Ratificado por España el 29 de Noviembre de 1982.
- ❑ Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, hecha en Nueva York el 18 de Diciembre de 1979. Ratificación por España en vigor desde el 4 de Febrero de 1984.
- ❑ Convenio sobre cooperación internacional en materia de asistencia administrativa a los refugiados, de 3 de septiembre de 1985. Ratificado por España el 29 de Abril de 1987.

2. ORGANISMOS INTERNACIONALES

2.1. C.E.E

- ❑ Resolución del Consejo de 27 de Junio de 1974, relativa al establecimiento del primer programa de acción comunitaria para la readaptación profesional de los minusválidos. (Publicado nº 6 R.S.S. y P.S.).
- ❑ Resolución del Consejo de 21 de Diciembre de 1981, sobre la integración social de los minusválidos. (Publicado nº 6 R.S.S. y P.S.)
- ❑ Recomendación del Consejo 82/857/C.E.E., de 10 de Diciembre de 1982, relativa a los principios de una política comunitaria sobre la edad de jubilación.
- ❑ Decisión del Consejo 85/8/C.E.E., de 10 de Diciembre de 1984, relativa a una acción comunitaria específica de lucha contra la pobreza.
- ❑ Recomendación del Consejo 85/308/C.E.E. de 13 de Junio de 1985, sobre la protección social de los voluntarios para el desarrollo.

- ❑ Resolución del Parlamento Europeo A 2-29/86, de 13 de Mayo de 1986, con la que concluye el procedimiento de consulta al Parlamento Europeo sobre la propuesta de la Comisión de las Comunidades Europeas al Consejo relativa a un proyecto de resolución, referente a un programa comunitario a medio plazo 1986-1990 sobre la igualdad de oportunidades para las mujeres. (Publicado nº 6 R.S.S. y P.S.).
- ❑ Resolución del Parlamento Europeo A 2-7/86, de 14 de Mayo de 1986, sobre acción comunitaria para mejorar la situación de las personas de edad en los Estados miembros de la Comunidad. (Publicado nº 7 R.S.S. y P.S.).
- ❑ Resolución del Parlamento Europeo A 2-230/85, de 8 de Julio de 1986, sobre familias monoparentales. (Publicado nº 7 R.S.S. y P.S.).
- ❑ Resolución A 2-196/86 del Parlamento Europeo sobre asociaciones sin fines de lucro en la Comunidad Europea. (Publicado nº 7 R.S.S. y P.S.).
- ❑ Directiva del Consejo 86/613/C.E.E. de 11 de Diciembre de 1986, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres que ejerzan una actividad autónoma, incluidas las actividades agrícolas, así como la protección de la maternidad.
- ❑ Decisión del Consejo 86/657/C.E.E. de 22 de Diciembre de 1986, por la que se modifica la Decisión 85/8/C.E.E. relativa a una acción comunitaria específica de lucha contra la pobreza.
- ❑ Resolución A 2-122/86 del Parlamento Europeo, sobre ayuda a los refugiados y expatriados en los países en desarrollo. (Publicado nº 7 R.S.S. y P.S.).
- ❑ Resolución A 2-193/86, del Parlamento Europeo, sobre la lucha contra el hambre.
- ❑ Resolución A 2-227/86, del Parlamento Europeo, sobre los problemas del derecho de asilo.

2.2. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (O.I.T)

- ❑ Recomendación nº 102, de 26 de Junio de 1956, sobre los servicios sociales para los trabajadores. Hace referencia a la obtención de alimentos en la empresa o cerca de ella, medios de recreo y medios de transporte para ir al trabajo y regresar al mismo.
- ❑ Convenio nº 117, relativo a las normas y objetivos básicos de la política social. Adoptado por la O.I.T. el 28-6-1962 y ratificado por España el 19-2-1973. Al fijar el nivel mínimo de vida, deberán tomarse en cuenta necesidades familiares de los trabajadores de carácter esencial, como alimentos, vivienda, vestido, asistencia médica y educación. Señala también, la no discriminación entre los trabajadores fundada en motivos de raza, sexo, credo, asociación a una tribu o afiliación a un sindicato.
- ❑ Convenio nº 156, sobre la igualdad de oportunidades y de trato entre trabajadores y trabajadoras: trabajadores con responsabilidades familiares, adoptado en Ginebra el 23 de Junio de 1981. Ratificación por España en vigor desde el 11 de septiembre de 1986. (Su objetivo es la eliminación de discriminación entre trabajadores que tengan cargas familiares y contempla la adopción de medidas para desarrollar y promover servicios comunitarios, públicos o privados, tales como los de asistencia a la infancia y de asistencia familiar).

2.3. CONSEJO DE EUROPA

- ❑ Convenio Europeo de 24 de Abril de 1967, en materia de adopción de niños.
- ❑ Resolución (67) 16. Función, preparación y estatutos de los Trabajadores Sociales.
- ❑ Resolución (68) 37. Leyes y regulaciones destinadas a compensar compromisos familiares.
- ❑ Resolución (70) 15. Protección social de las madres solteras y sus hijos.

- ❑ Resolución (73) 1. Servicios sociales para minusválidos físicos y mentales.
- ❑ Recomendación 893 (1980). La pobreza en Europa.
- ❑ Recomendación 606 (1975). Los derechos y la situación política de la mujer.
- ❑ Convención Europea de 15 de octubre de 1975, sobre el Estado Jurídico de los niños nacidos fuera del matrimonio.
- ❑ Resolución (77) 33. Acomodación de niños.
- ❑ Resolución (77) 37. Servicios de ayuda familiar.
- ❑ Recomendación R (79) 17. Protección de los niños contra los malos tratos.
- ❑ Recomendación 874 (1979). Carta Europea de los Derechos del Niño.
- ❑ Recomendación R (80) 12. Organismos de Consejos conyugales y familiares.
- ❑ Recomendación R (81) 3. La acogida y educación del niño de 0 a 8 años.
- ❑ Recomendación R (82) 6. Tratamiento y reinserción de los toxicómanos.
- ❑ Recomendación R (85) 4. Sobre la violencia en el seno de la familia.
- ❑ Recomendación R (85) 9. Sobre el trabajo voluntario en actividades de bienestar social.
- ❑ Acuerdo Europeo relativo a la transferencia de responsabilidad con respecto a los refugiados, hecho en Estrasburgo el 16 de Octubre de 1980. Ratificado por España el 4 de Mayo de 1987 y en vigor desde el 1 de Julio de 1987.

2.4. NACIONES UNIDAS

- ❑ Declaración Universal de los Derechos Humanos, de 10 de Diciembre de 1948. (El art. 25 señala que toda persona tiene derecho al bienestar y a los servicios sociales).
- ❑ Resolución 1.386 (1959), de 20 de Noviembre. Declaración de los Derechos del Niño.
- ❑ Declaración sobre el Progreso y el Desarrollo en lo Social de 11 de Diciembre de 1959.
- ❑ Declaración de los Derechos del Retrasado Mental, de 20 de Diciembre de 1971.
- ❑ Declaración de los Derechos de los Impedidos, de 9 de Diciembre de 1975.
- ❑ Recomendaciones para una acción sobre el envejecimiento. Asamblea Mundial sobre envejecimiento (Julio-agosto de 1982).