# Análisis mundial del servicio voluntario

www.ifrc.org
**Salvar vidas, cambiar mentalidades.**

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

**© Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, Ginebra, 2016**

Se autoriza citar, copiar, traducir o adaptar, total o parcialmente el contenido de esta publicación sin autorización expresa de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, con fines no comerciales, siempre y cuando se mencione claramente la fuente.

Las solicitudes de reproducción comercial deben dirigirse a la secretaría de la Federación Internacional: secretariat@ifrc.org.

Los derechos de autor de todas las fotografías utilizadas en esta publicación son propiedad intelectual de la Federación Internacional salvo indicación en contrario. Fotografía de portada: Stephen Ryan/Federación Internacional.

Apartado postal 303
CH-1211 Ginebra 19
Suiza
Teléfono: +41 22 730 4222
Fax: +41 22 733 0395
Correo electrónico: secretariat@ifrc.org
Sitio web: www.ifrc.org

***Análisis mundial del servicio voluntario, 1308500 06/2016 S***

**Síguenos en:**

# Análisis mundial del servicio voluntario

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Federación Internacional) es la mayor red humanitaria de servicio voluntario en el mundo. Cada año, junto con las 190 Sociedades Nacionales miembros, presta asistencia a 160,7 millones de personas a través de servicios y programas de desarrollo a largo plazo, así como a 110 millones de personas por conducto de programas de socorro a raíz de desastres y para la recuperación temprana. Juntas, la Federación Internacional y las Sociedades Nacionales trabajan antes, durante y después de los desastres y las emergencias sanitarias para atender a las necesidades y mejorar las vidas de las personas vulnerables, sin distinción de nacionalidad, raza, género, credo, clase social u opinión política.

Orientada por la Estrategia 2020 –el plan de acción colectivo para superar los principales desafíos humanitarios y en materia de desarrollo de este decenio–, la Federación Internacional afirma su determinación de "salvar vidas y cambiar mentalidades".

La fortaleza de la organización reside en su red de voluntarios, su pericia basada en las comunidades y su carácter neutral e independiente. Obra en aras del perfeccionamiento de las normas humanitarias, en calidad de asociada para el desarrollo y en las intervenciones en casos de desastre. Asimismo, intercede ante los encargados de adoptar decisiones para persuadirlos a actuar en todo momento en favor de los intereses de las personas vulnerables. Así, la Federación Internacional promueve la salud y la seguridad en las comunidades, reduce las vulnerabilidades, fortalece la capacidad para resistir y superar la adversidad y fomenta una cultura de paz en el mundo.

# Índice

Prefacio 3

Agradecimientos 5

Apoyo 6

Sinopsis 9

Acerca de este informe 17

Capítulo 1: Culturas del servicio voluntario: entre lo universal y lo particular 23

Capítulo 2: El servicio voluntario frente a los cambios que atraviesan las comunidades 35

Capítulo 3: Economías del servicio voluntario 59

Capítulo 4: El servicio voluntario en situaciones de conflicto y crisis 81

Conclusión: La inversión en el servicio voluntario como elemento fundamental del desarrollo sostenible 97

Referencias 102

# Prefacio

Los voluntarios constituyen la piedra angular de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, incluso desde su fundación original hace más de ciento cincuenta años. Más de diecisiete millones de personas prestan cada año servicio voluntario en ciento noventa países. A través de su trabajo infatigable, velan por que las personas más vulnerables en las comunidades gocen de acceso a servicios y apoyo. A menudo, son los primeros en llegar a los lugares donde han ocurrido desastres y los primeros en aportar socorro de inmediato. Llevan a cabo campañas de salud, conducen ambulancias, prestan servicios en hospitales, administran primeros auxilios, conciben métodos digitales para actividades de fomento del desarrollo, educan a niños, brindan consuelo, atención y cuidados a los refugiados, tienden puentes para mitigar el aislamiento social en las ciudades de todo el mundo y, con compasión, se preocupan por que las familias puedan recuperar los cadáveres de sus seres queridos en zonas de conflicto. Causa asombro la escala y la magnitud de la labor que realizan los voluntarios y los logros que obtienen cada día en todo el mundo.

La función de los voluntarios no se reduce a la prestación de servicios. También contribuyen al fortalecimiento de la capacidad de resistencia y recuperación de las comunidades, la cohesión social, procesos cívicos y la determinada defensa de los intereses de las personas vulnerables. En el contexto de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, velan por que la organización permanezca arraigada en las comunidades a las que presta servicios y por que estas sean su norte, su fuente de información y su timonel de gobierno.

Este año, los gobiernos del mundo convinieron en un programa común en favor de las personas pobres por conducto de los objetivos de desarrollo sostenible. De una manera sin precedentes en la historia, se hace énfasis en la necesidad de la consolidación de recursos, experiencia y autoridad a nivel local. Se trata de un enfoque bienvenido, en el que los voluntarios desempeñarán una función esencial. Con el debido respaldo, el servicio voluntario puede velar por que las comunidades locales hagan suyos los programas de desarrollo, por que estos se orienten de manera adecuada en consonancia con los contextos culturales y sociales, y por que las iniciativas beneficien a quienes viven en las zonas de más difícil acceso. Es casi imposible imaginar la plena consecución de cualquiera de los objetivos de desarrollo sostenible prescindiendo del apoyo de millones de voluntarios.

En este análisis mundial del servicio voluntario se traza un panorama de la rápida transformación de los contextos y entornos en los que se presta servicio voluntario y de su incidencia en este. El servicio voluntario logrará permanecer como el dínamo de desarrollo que es, crecerá, impulsará el cambio en las comunidades de todo el mundo y permitirá canalizar la voz y la participación directa de las personas en los procesos de desarrollo, únicamente si se lo dota de

recursos, medios de investigación y un firme marco de política. Los voluntarios necesitan ser auténticos asociados en nuestros esfuerzos, en pie de igualdad y en calidad de agentes del cambio junto a las personas vulnerables y no apenas como prestatarios de servicios.

Confiamos en que este informe contribuya a la deliberación sobre el tema y sea fuente de inspiración futura para el diálogo, la reflexión, e incluso la elaboración de políticas y la práctica. En calidad de la organización de voluntarios más extendida del mundo, colaboraremos con todas las partes interesadas y a todo nivel para promover el servicio voluntario y propiciar entornos en donde prospere y progrese el servicio voluntario. Es sencillo: ningún otro agente comprende mejor que ellos las necesidades de sus comunidades ni las soluciones ante los desafíos que enfrentan.

**Tadateru Konoé**
Presidente
Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

# Agradecimiento

**Autores:** Shaun Hazeldine (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja) y Matt Baillie Smith (Universidad de Northumbria).

**Investigadores principales:** Shaun Hazeldine, Matt Baillie Smith, Ferran Cobertera, Balthazar Bacinoni.

**Responsables de investigación y entrevistas:** Sawyer Baker, Renata Barradas, Blas Bayona, Amira Ben Ali, Darren Beck, Stephanie Boles, Carlos Capataz, Laura Clays, Javier Fernández, Carine Fleury, Wendy Flynn, Barbara Furrer, Angela Gray, Liu Hao, Martine Hawkes, Kumju Ho, Ahmad Hussein, Branimir Knezevic, Kaisa Loikkanen, Jessie Lucien, Elena McKinley, Lak Monyrasmey, Nieves Morales, Lan Nguyen, Afrhill Rances, Elkhan Rahimov, Carolina Espadas Ruiz, Ahmad Sami, Laura Scarpino, Bhavesh Sodagar, Alex Torres, Rika Ueno, Oscar Zuluaga, Valerie Whiting, Roz Wollmering, Karl Zarhuber, Maurice Zouaghi.

**Asesores:** Kate Cotton, Peter Devereaux, Martine Hawkes, Robert Leigh, Katie Turner, Ian Steed, Geri Lau.

**Referencia oficial a este informe:** Hazeldine, S y Baillie Smith, M (2015) Informe Mundial sobre el Servicio Voluntario, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, Ginebra.

# Apoyo principal de

Finnish Red Cross

croix-rouge française

BritishRedCross

Cruz Roja Española

Australian Red Cross
the power of humanity

American Red Cross

Croix-Rouge du Burundi

# Apoyo de

Cruz Roja de Benín, Cruz Roja Colombiana, Cruz Roja de Yibuti, Cruz Roja de Guinea, Cruz Roja Italiana, Cruz Roja de Macedonia, Cruz Roja Mexicana, Cruz Roja Senegalesa, Cruz Roja de Sierra Leona, Cruz Roja Suiza, Cruz Roja de Tanzania, Cruz Roja de Togo, Media Luna Roja Tunecina, Media Luna Roja de los Emiratos Árabes Unidos.

Los investigadores extienden un agradecimiento particular a los voluntarios, miembros del personal y Sociedades Nacionales que participaron en el estudio por su actitud de apertura, conocimientos especializados y generosa colaboración, y dejan constancia de su aprecio por la labor cotidiana de todos ellos en beneficio de las comunidades.

© Ibrahim Malla / Federación Internacional

# Sinopsis

La figura del voluntario es fundamental para aliviar el sufrimiento de las personas vulnerables y mejorar sus condiciones de vida. En Siria, los voluntarios de la Media Luna Roja Árabe Siria fueron indispensables en la mayoría de las distribuciones de suministros de socorro en las ciudades sitiadas y en la ayuda a las personas desplazadas por la guerra. En África occidental, los voluntarios locales arriesgaron sus vidas para atender a las personas infectadas por el virus del ébola o para dar sepultura a los muertos, con la consiguiente estigmatización a la que se vieron sometidos en sus comunidades. En la costa mediterránea, los voluntarios salvaron las vidas de quienes intentaban alcanzar la orilla administrándoles primeros auxilios y repartiendo mantas y comida caliente. En Mongolia, los voluntarios ayudan a los jóvenes a encontrar un medio de subsistencia. En Burundi, una de cada veintidós personas es voluntaria de la Cruz Roja y colabora con sus comunidades para abordar los problemas de desarrollo.

El servicio voluntario resulta decisivo en las situaciones de emergencia, además de contribuir a la búsqueda de soluciones duraderas y sostenibles para algunos de los problemas sociales y económicos más arduos. Constituye, asimismo, un aspecto cada vez más prominente de las políticas sociales y de desarrollo en un momento en que los gobiernos, la sociedad civil, las comunidades locales y las personas en general tratan de encontrar fórmulas para mejorar la educación, la salud y reducir la pobreza.

No obstante, el servicio voluntario no es la panacea ni una opción fácil. La contribución que aporta se debe inscribir en el contexto de corrientes sociales, políticas, económicas y culturales complejas e interdependientes que atraviesan cambios vertiginosos y redefinen constantemente la figura del voluntario: su identidad, sus motivaciones, las modalidades de participación y el potencial de su acción y de sus logros.

Para la elaboración del presente análisis mundial del servicio voluntario se recabaron las voces y perspectivas de cerca de seiscientos voluntarios, responsables de la gestión del servicio voluntario y delegados del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, así como de expertos externos de ciento cincuenta y ocho países. Estas opiniones han servido de base para examinar las dificultades que plantean la promoción y el apoyo del servicio voluntario en el contexto contemporáneo de transformación al que asistimos en los planos local y mundial, a saber:

- las recientes crisis económicas y la austeridad en los países desarrollados y en desarrollo;
- los cambios que experimentan las comunidades en las que trabajan y de las que proceden los voluntarios, fundamentalmente a raíz de los crecientes desplazamientos de población;

- la importancia que se otorga a la rentabilidad de la prestación de servicios y al cumplimiento de las exigencias de información y rendición de cuentas sobre los fondos invertidos en asistencia;
- los conflictos y la violencia recientes, y a menudo prolongados, que se registran en los países en desarrollo.

En el análisis se ponen de relieve las dificultades que plantean estos cambios, las zonas de traslape y la forma en que redefinen el concepto de servicio voluntario. En él se subraya, además, la necesidad de contar con personas que gestionen y faciliten el servicio voluntario para negociar en contextos cada vez más complejos, y en ocasiones peligrosos, donde los recursos son limitados y las expectativas muy ambiciosas.

Al conceder prioridad a las opiniones de los voluntarios y de sus responsables, el análisis aporta datos, perspectivas y valoraciones que emanan directamente del terreno. En él se cuestionan ciertas tesis imperantes que limitan o asfixian las posibilidades del servicio voluntario de contribuir al cambio sostenible a largo plazo, se ponen en evidencia las deficiencias de ciertos estudios e investigaciones y se exponen los conocimientos y las soluciones innovadoras aportadas por diversos profesionales. El creciente reconocimiento y apoyo que se brinda al servicio voluntario en todo el mundo debería traer aparejada la inversión correspondiente en tiempo, recursos y rigor intelectual a fin de determinar las fórmulas más adecuadas para promover y apoyar tanto esta actividad humana tan valiosa como a quienes la hacen posible.

En el análisis se apremia a que se debata, investigue y analice los cambios que atraviesa el servicio voluntario, así como los problemas que afronta. Especialmente, se destaca la necesidad de investigar y adquirir conocimientos más cabales en colaboración con las organizaciones que trabajan con voluntarios en los países en desarrollo. Sin este proceso de aprendizaje, el carácter universal del servicio voluntario corre el riesgo de convertirse en una cortina de humo tras la que se oculten una postura etnocentrista y unas relaciones de poder desiguales, en lugar de un servicio cuya diversidad permita mantener el equilibrio entre un programa estratégico mundial, las oportunidades de aprendizaje mundial, y la eficacia y el sentimiento de identificación en el contexto local.

Los hallazgos del análisis conllevan importantes repercusiones, por un lado, para los programas de las organizaciones que trabajan con voluntarios, en particular por lo que respecta al apoyo y la financiación que dedican al servicio voluntario, por otro, para los investigadores, especialmente a la hora de determinar las prioridades de la investigación; asimismo, para los encargados de la gestión de los voluntarios en su búsqueda de soluciones innovadoras para los problemas más acuciantes y, por último, para los donantes en los sectores humanitario y del desarrollo.

En el análisis se proponen cuatro ejes temáticos en torno a los cuales deberían gravitar el debate de políticas, la investigación y las actividades en el contexto mundial, nacional y local, que constituyen el hilo conductor de los cuatro capítulos principales del análisis.

# Culturas del servicio voluntario: entre lo universal y lo particular

La gestión de lo universal y de lo particular es más compleja de lo que se ha reconocido y debatido. No basta con reconocer que existen diversas "culturas" del servicio voluntario si no se aprecia que cada una de ellas trae aparejadas ciertas formas de organizar, gestionar, dotar de recursos y entender el servicio voluntario. Hasta ahora, se ha dado por sentada la "cultura" del servicio voluntario dominante, a pesar de estar enraizada en las historias y tradiciones de Europa y América del Norte.

Es necesario entender mejor las diversas "culturas" del servicio voluntario y hallar el modo de conciliar unas con otras. El presente informe invita a plantearse el servicio voluntario desde ópticas más abiertas que conduzcan a una redefinición del concepto de servicio voluntario en todos los niveles. Ello requiere valentía por parte de las organizaciones internacionales, cuyas concepciones del servicio voluntario pueden estar firmemente arraigadas, lo que evidentemente facilita la gestión y la supervisión de estas actividades. Sin embargo, el esfuerzo portará frutos, pues se traducirá en enfoques más cabales del servicio voluntario y en una mayor eficacia a largo plazo de las organizaciones que trabajan con voluntarios.

# El servicio voluntario frente a los cambios que atraviesan las comunidades

Los cambios experimentados por las comunidades en las que trabajan y de las que proceden los voluntarios de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja plantean un arduo reto a los encargados de gestionar y facilitar este servicio. Los datos derivados del análisis revelan la fuerza que cobran factores como la movilidad, la migración, la urbanización, los barrios marginales, el envejecimiento y otros cambios demográficos, así como la tecnología. Ante estos cambios, afloran nuevas ideas sobre el servicio voluntario, que ponen en tela de juicio las "normas" establecidas. Un ejemplo es la movilidad que, en el contexto de la urbanización, está cambiando el proceso tradicional conforme al cual el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja movilizaba y entendía a los voluntarios. A medida que las comunidades se tornan más fluidas, con zonas que se solapan unas con otras, en donde muchos de sus habitantes se afanan por encontrar un trabajo, a menudo lejos de sus familias, la figura del voluntario y las modalidades de colaboración en el servicio voluntario también cambian. No basta una mera adaptación, o una "mejor" comunicación; se impone la necesidad de una reflexión sobre lo que significa en la práctica el servicio voluntario en esos contextos cambiantes y entre ellos.

Aunque existen ejemplos de innovación que demuestran que es factible atraer y unir a los voluntarios superando las divisiones, poco se sabe sobre la medida en que estos problemas alteran la naturaleza del servicio voluntario. Podrá resultar interesante considerar el servicio voluntario como un medio para hacer frente al cambio y a los problemas mundiales, siempre y cuando se entienda y se reconozca el lugar que ocupa el servicio voluntario en ese contexto de transformación, y no se lo sustraiga de las desigualdades e injusticias que trata de combatir.

## Economías del servicio voluntario

La remuneración y la retribución de los voluntarios constituye un factor decisivo del cambio en las nuevas concepciones y prácticas del servicio voluntario. No obstante, se trata de un tema delicado. Las definiciones convencionales de servicio voluntario suelen partir de la tesis de que el interés pecuniario no es la principal motivación, y abundan las críticas que advierten sobre las dificultades que entrañaría un servicio voluntario "remunerado" (véase Wilson 2007, Lewis 2014 pág. 38). Sin embargo, la remuneración del servicio voluntario es mucho más compleja de lo que un titular puede dar a entender, y conviene analizarla en cada contexto concreto. Asistimos a una perversión del lenguaje que se utiliza para calificar las distintas formas de "remuneración" y recompensa dependiendo de la denominación del trabajo, que, en ocasiones, puede no ser sino una cortina de humo tras la que se oculta la explotación de mano de obra barata. La financiación de proyectos de asistencia constituye un ejemplo en el que se aprovecha el trabajo de los voluntarios, aun cuando con ello se socave la sostenibilidad del servicio voluntario en las comunidades.

Allende la remuneración en el contexto de proyectos individuales, en el análisis de la retención de los voluntarios, se observa que los distintos niveles de retribución por parte de diversas organizaciones y proyectos está generando una economía del servicio voluntario jerarquizada. La remuneración determina quién puede ser voluntario ya que, al conjugarse con las desigualdades existentes, puede acabar excluyendo a las personas más desfavorecidas y con menor movilidad geográfica y social. Se requiere, pues, prudencia al enfocar el tema de la remuneración en la formulación y el debate de políticas, así como un conocimiento más preciso de la influencia que esta práctica ejerce en el servicio voluntario.

## El servicio voluntario en situaciones de conflicto y crisis

En la investigación y el debate sobre políticas relativas al servicio voluntario se ha soslayado la experiencia de los voluntarios locales en situaciones de crisis o conflicto. A pesar de la atención creciente que se presta a la función de los agentes locales en los conflictos y las situaciones de crisis humanitaria, se desconocen en gran medida las motivaciones y necesidades de estos voluntarios,

así como el apoyo que necesitan. No obstante, estos voluntarios afrontan problemas propios y poseen motivaciones y experiencias que es necesario traer a colación en el debate sobre el concepto de servicio voluntario, la figura del voluntario, sus modalidades de colaboración y el apoyo que necesitan.

Los voluntarios locales pueden desempeñar una función crucial en los contextos de los que se han retirado los agentes internacionales o en los que estos han reducido su actividad, así como en las situaciones de ruptura del tejido social y destrucción de las infraestructuras locales. Sus conocimientos también pueden ayudar a adaptar las intervenciones humanitarias a las peculiaridades y la dinámica del contexto local. Sin embargo, los datos revelan que los voluntarios locales son minusvalorados y no reciben suficiente apoyo y protección en el ejercicio de su labor y ulteriormente. Asimismo, existen indicios de que apenas influyen en la adopción de decisiones, pese a la importancia que revisten para la labor humanitaria. Urge, pues, realzar el perfil de los voluntarios locales en las situaciones de conflicto, así como en el plano mundial, dotarlos de más recursos y velar por su seguridad.

El análisis contiene recomendaciones que versan sobre cuatro ámbitos fundamentales.

## Investigación y conocimientos

*Es preciso investigar más a fondo la relación que existe entre el servicio voluntario y el desarrollo en los países más desfavorecidos, en particular, el grado en que evoluciona la concepción del servicio voluntario y se reinventa en contextos caracterizados por la migración, la urbanización y la remuneración de los voluntarios con fondos destinados a la asistencia. En esa labor convendrá tener muy en cuenta las voces de los voluntarios y de los responsables de la gestión del servicio voluntario y forjar asociaciones productivas con las organizaciones que trabajan con voluntarios en los planos local y mundial, las instituciones académicas y otros agentes del desarrollo.*

## Política, atención institucional y atención a los donantes

*A pesar de la importancia que reviste el servicio voluntario local en los países desfavorecidos para los programas mundiales de desarrollo y para la ejecución de programas humanitarios, apenas existen políticas o leyes que traten de las necesidades de los voluntarios que, además, reciben escasa atención por parte de los donantes. Es necesario invertir en entornos propicios que favorezcan el auge del servicio voluntario y permitan superar los obstáculos que impiden potenciar y afianzar la participación de las personas en el servicio voluntario. Un medio podría ser a través de un mayor énfasis en la legislación, ya que esta puede promover o dificultar la participación en el servicio voluntario, así como por medio del reconocimiento y el apoyo que merecen los millones de voluntarios existentes, habida cuenta de la contribución que aportan las culturas locales del servicio voluntario y de sus diversas manifestaciones. Es preciso asignar mayores partidas presupuestarias, tanto en los planos nacional como mundial, para financiar estrategias que promuevan la participación sostenible de los voluntarios en el ámbito local, mecanismos por los que puedan expresar sus opiniones, y la integración de los voluntarios en el proceso de adaptación de las prioridades y las actividades previstas en los objetivos de desarrollo sostenibles.*

## Los voluntarios locales en los conflictos y las situaciones de crisis

© Federación Internacional

*Es preciso entender y apoyar mejor las actividades de los voluntarios locales en situaciones de conflicto y crisis. Además de analizar las funciones que desempeñan y las experiencias que atesoran, hace falta una labor de sensibilización a nivel local y mundial que promueva el reconocimiento de su trabajo y ayude a movilizar recursos que permitan velar por su seguridad y bienestar en el ejercicio del servicio voluntario y posteriormente. A este respecto, se podrían mejorar su acceso a la formación, los medios materiales con que cuentan, el apoyo de las instancias directivas, la atención psicológica y la promoción de la figura del trabajador humanitario voluntario en las comunidades en las que trabajan.*

## Remuneración de los voluntarios

*Se hace necesario un debate basado en nuevos estudios sobre el grado en que la remuneración del servicio voluntario influye en el ejercicio de dicho servicio. Más que reclamar una armonización o una legislación al respecto, se propone como primer paso un debate abierto en el que participen las organizaciones que trabajan con voluntarios, los agentes que se dedican a la prestación de ayuda, los donantes, los gobiernos y los encargados de la gestión de los voluntarios, a fin de sopesar las posibles repercusiones que acarrearía una eventual remuneración y formular estrategias que mitiguen las consecuencias negativas. En última instancia, este debate debería invitar a las organizaciones locales e internacionales que trabajan con voluntarios a que examinen y mejoren sus prácticas por lo que respecta a la remuneración de los voluntarios en los contextos humanitarios y de desarrollo.*

Estos ámbitos de actuación podrían mejorar significativamente la capacidad de los voluntarios de lograr una influencia inmediata a la par que duradera. Los objetivos de desarrollo sostenible proporcionan un contexto inmediato en el que plantearse la función que pueden desempeñar los voluntarios para lograr un cambio social sostenible en los países desarrollados y en desarrollo. El análisis destaca tres factores determinantes a este respecto:

**Escala:** el servicio voluntario ofrece oportunidades de escala de cara a la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible. Sin embargo, no debe confundirse la participación de los voluntarios con la movilización de nuevos voluntarios: ya existe un gran número de voluntarios que se dedican a ayudar a las comunidades con fórmulas diversas e innovadoras. Lo que cabría determinar es la medida en que la participación y la movilización de los voluntarios en el contexto de los objetivos de desarrollo sostenibles respetan los diversos significados y las prácticas del servicio voluntario.

**Contextualización a nivel local:** el servicio voluntario ofrece múltiples oportunidades para la adopción de decisiones en el seno de la comunidad y el fomento del sentimiento de identificación con los programas de desarrollo, conforme a los compromisos contraídos en virtud de los objetivos de desarrollo sostenibles. No obstante, dichos compromisos se pueden tambalear si se recurre a los voluntarios como una forma barata de prestar servicios, o si se plantea el servicio voluntario desde un enfoque descendente, ajeno a los contextos concretos en los que se lleva a cabo.

**Costo:** el servicio voluntario se puede considerar rentable habida cuenta de los múltiples beneficios que aporta. Sin embargo, no es un servicio gratuito, y puede verse menoscabado si se utiliza como una fuente de mano de obra barata. Cabe plantearse, pues, la forma en que se recompensa y reconoce el servicio voluntario, para lo cual es necesario, ante todo, que los voluntarios reciban la formación y los medios adecuados y se vele por su seguridad.

Si no se hace hincapié en el protagonismo que empieza a ejercer el servicio voluntario en la esfera humanitaria y del desarrollo ni se vela por que las políticas y prácticas reflejen las nuevas realidades y las desigualdades que existen en los diversos contextos en que se desarrolla la labor del voluntario, este servicio dejará de aportar nada nuevo y correrá el riesgo de perder su carácter singular y, con él, la contribución única que podría llegar a aportar.

© Caroline Haga / Federación Internacional

# Acerca de este informe

Mediante este informe se intenta elucidar las dinámicas universales y específicas que inciden en el servicio voluntario contemporáneo y, para ello, se recurrió principalmente a las voces de quienes, en el contexto de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, viven de cerca esos cambios en los planos local y nacional. Sus experiencias sientan el hilo conductor de este informe y no así las ideas o prescripciones de responsables académicos o de elaboración de políticas. No se trata en modo alguno de negar los debates o investigaciones más amplios, sino de conceder énfasis a agentes cuyas voces no se suele escuchar pese a que se encuentran en primera línea del servicio voluntario y lo definen con sus actos, en un mundo dispar, en transformación y, a menudo, frágil.

Se trata de un aspecto particularmente importante en un momento en el cual el servicio voluntario se ha convertido en un elemento cardinal de las políticas sociales y del discurso de desarrollo, en vista de la contribución que aportan los voluntarios a las comunidades y a la sociedad en su conjunto, a través de sus actividades y del gesto inicial de adhesión al servicio voluntario. La promesa que este encierra con respecto al apoyo a las comunidades marginadas, aunado al fomento de aptitudes personales, así como de la participación social y de la cohesión comunitaria, han acrecentado el interés de los gobiernos, las organizaciones de la sociedad civil y el sector empresarial en el servicio voluntario como una herramienta sumamente valiosa. No obstante, tal como lo demuestran los datos recopilados en este informe, en más del noventa por ciento (90%) de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en las que se celebraron entrevistas en países en desarrollo, se considera que la inversión en el desarrollo del servicio voluntario es en extremo insuficiente y se reconoce la incapacidad para hacer frente a los crecientes desafíos. En este informe se procede luego al análisis del servicio voluntario en el contexto de cambios significativos, así como de la inclusión de este como parte integrante de las políticas de desarrollo social, y de desafío conexo a la necesidad de velar por que cuente con recursos adecuados y medidas propicias de manera que redunde en beneficio de las personas y las comunidades de manera equitativa, sustentable y pertinente desde el punto de vista cultural y social.

La investigación se llevó a cabo con el propósito de enriquecer y favorecer una reflexión estratégica e innovadora en el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (el Movimiento) y contribuir a una deliberación más amplia sobre el servicio voluntario y su futuro en un mundo sujeto a transformación. Se trató primordialmente de un análisis del servicio voluntario en el contexto de los múltiples y cada vez más estrechamente vinculados cambios que ocurren a nivel local y mundial, y su incidencia en la configuración de las economías, la gestión de enfoques de asistencia y desarrollo, así como en la formación y la transformación de las comunidades. Se trata de desafíos ya presentes en los programas de las organizaciones de la Cruz Roja y de la

© Federación Internacional

Media Luna Roja, de elementos ya evocados en debates e investigaciones más amplios sobre políticas sociales y de desarrollo, al igual que de temas nacientes en la investigación del servicio voluntario. Se ha aprovechado también material preliminar y anecdótico interno de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, recopilado a través de interacciones cotidianas, reuniones y diálogos entre representantes de diversas Sociedades Nacionales que enfrentan retos contrastados o complementarios. De manera explícita, para reflejarlo, en la investigación se contemplaron las fronteras mundiales Norte-Sur, aunque reconociéndose que siempre serán artificiales y problemáticas (Humble y Smith 2007), además de verse cada vez más difuminadas por las variaciones en los patrones de desarrollo económico y la actividad de asistencia y desarrollo (v.g. Mawdsley 2012).

Los datos relativos a este análisis fueron recopilados a lo largo de dos años en 158 países. Se realizaron entrevistas presenciales y por Skype con más de doscientas cincuenta (250) personas. Las entrevistas por Skype se celebraron en general con funcionarios de Sociedades Nacionales responsables del fomento del servicio voluntario que habían colaborado con estas durante más de dos años y en muchos casos habían desempeñado diversas funciones, incluso en calidad de voluntarios. Se llevaron a cabo, asimismo, treinta y ocho (38) entrevistas con expertos internos y externos en servicio voluntario, entre otros, profesionales especializados en desarrollo institucional, dirigentes y expertos técnicos de otras organizaciones que trabajan con voluntarios, responsables de la elaboración de políticas y miembros de círculos académicos. Realizaron estas entrevistas los investigadores de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Federación Internacional). La mayor parte de las entrevistas duraron cerca de una hora, fueron grabadas, transcritas y codificadas en función de categorías de respuestas determinadas por los investigadores principales. Además, se llevó a cabo una encuesta cualitativa en la que participaron trescientos cuarenta (340) voluntarios de nueve países de cada una de las regiones estatutarias de la Federación Internacional (América, África, Oriente Medio y el norte de África, Europa y Asia central, Asia y el Pacífico). Las respuestas fueron analizadas por los investigadores de la Federación Internacional, con orientación del profesor Matt Baillie Smith, de la Universidad de Northumbria, Reino Unido.

Adicionalmente, en estas regiones se llevaron a cabo ocho estudios de caso detallados que incluyeron la visita sobre el terreno durante una a dos semanas de uno o dos investigadores. Estos celebraron entrevistas con voluntarios, dirigentes y miembros del personal de las Sociedades Nacionales, y ocasionalmente con organizaciones externas, autoridades gubernamentales y legisladores. En los estudios de caso se intentó profundizar el examen de algunos de los principales temas objeto de análisis.

La mayoría de investigadores que participaron en el estudio fueron deliberadamente internos a la organización, pues se quiso privilegiar un enfoque participativo y de coproducción por parte de quienes se ven directamente concernidos por estos temas en su quehacer profesional, además de favorecer la consolidación de capacidades en lo que atañe a metodologías de investigación. Todos los investigadores contaban con trayectoria práctica en el servicio voluntario y cierta experiencia en metodologías de investigación.

Los investigadores contaron con el respaldo de un grupo de asesores integrado por profesionales académicos, investigadores y expertos voluntarios que aportaron orientación en materia de análisis y metodología.

En un afán por establecer una caja de resonancia de la voz de los voluntarios y de quienes les apoyan, en este informe se intercalan numerosas citas de sus opiniones reflejadas, en general, de manera literal para velar por la auténtica representación de sus perspectivas. Habida cuenta de que las entrevistas estuvieron acompañadas de una promesa de anonimato, en la mayoría de casos se identifica la cita con la función de la persona entrevistada y la región a la cual pertenece la Sociedad Nacional correspondiente. En ciertos casos, en los cuales se consideró importante para la comprensión del lector conocer el país al que específicamente se refiere la cita, se lo ha incluido con la autorización de la persona entrevistada.

Si bien en este informe se resume y se examina temas y cuestiones fundamentales planteadas por las personas entrevistadas, no refleja de modo exhaustivo todos los debates y preguntas que emanaron de la investigación. Se centra de manera particular en el servicio voluntario en los países del Sur, en el contexto de los sectores de asistencia y desarrollo, fiel a un deseo de evocar la relativa falta de erudición en materia de servicio voluntario fuera de los países del Norte. Se ha identificado temas transversales en los datos que las personas entrevistadas consideraron particularmente problemáticos, así como temas que ilustran la conexión entre el servicio voluntario y los principales cambios socioeconómicos contemporáneos, y los desafíos conexos. Se ha deseado también destacar hallazgos en esferas que aún no se comprende lo suficiente o en las que no abunda la investigación, entre otras, el servicio voluntario en situaciones de conflicto. No obstante, es importante reconocer las posiciones de los autores en el desarrollo de análisis y temas. Shaun Hazeldine es asesor principal de Fomento del Servicio Voluntario en la Federación Internacional, con particular énfasis en el fortalecimiento de los ecosistemas locales, las prácticas institucionales y los enfoques del servicio voluntario. Ello incluye la elaboración de políticas y estrategias, así como la concertación de relaciones que favorezcan el aprendizaje, la difusión de conocimientos, y la adhesión o apoyo al servicio voluntario como elemento de desarrollo. Matt Baillie Smith es profesor universitario de desarrollo internacional especializado en investigaciones sobre servicio voluntario, desarrollo, sociedad civil y ciudadanía. Ha colaborado profesionalmente en el pasado con organizaciones no gubernamentales. Este informe refleja, pues, tanto las opiniones de las personas entrevistadas como los intereses específicos de los autores sobre políticas y práctica profesional, junto con su análisis de los vacíos existentes en materia de investigación.

Se confía en que este informe estimule el debate entre las organizaciones que recurren al servicio voluntario, los agentes de desarrollo, los gobiernos, las empresas y otras partes interesadas en la configuración de entornos de servicio voluntario. Se brinda un amplio panorama de la investigación corriente, destacándose los principales temas que requieren una muy necesaria deliberación. En 2016, se publicarán otros resultados sobre la base de los datos recopilados, en los que se abordará algunos de estos temas fundamentales con mayor detenimiento y amplia referencia a la literatura académica y teórica. En este informe se recurre con parsimonia a referencias bibliográficas con el fin de facilitar la lectura y comprensión del mismo. Conviene señalar, además, que existen diversos informes y documentos que brindan un panorama general de la literatura sobre servicio voluntario que los autores no desean repetir (Voluntarios de las Naciones Unidas 2011; Voluntarios de las Naciones Unidas 2015). Los hallazgos de este análisis mundial se darán a conocer también mediante seminarios en línea, ponencias y documentos destinados a conferencias, así como a través de los medios sociales, con el fin de promover el debate dentro y fuera de la red de organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, y favorecer una mejor comprensión de algunos de los temas y problemas planteados. Una vez concluida su elaboración, todos estos productos se incorporarán y se mantendrán actualizados en el sitio web dedicado al análisis mundial del servicio voluntario[1].

A continuación, figura una breve síntesis de los cuatro capítulos del informe.

En el capítulo 1, *Culturas del servicio voluntario: entre lo universal y lo particular*, se examina los problemas asociados al claro entendimiento y la gestión del servicio voluntario en los planos local y mundial. Se argumenta en favor de la necesidad de una más detenida atención a la incidencia de las diferentes "culturas" de servicio voluntario en la política y la práctica dentro de este sector. Si bien existe creciente reconocimiento del servicio voluntario y mayor apoyo para

1 *http://www.ifrc.org/en/what-we-do/volunteers/global-review-on-volunteering/ (en inglés)*

este, en particular como elemento para la consecución de objetivos humanitarios y de desarrollo, se tiende a asumir que las normas y determinaciones elaboradas en el Norte gozan de pertinencia y aplicación universal. Por consiguiente, se debe conceder mayor atención a los diferentes significados culturales y antecedentes históricos del servicio voluntario en el mundo, así como a las expresiones de este en las distintas culturas y comunidades, y a la convergencia de estos enfoques.

En el capítulo 2, *El servicio voluntario frente a los cambios que atraviesan las comunidades*, se analiza los desafíos derivados de los significativos cambios socioculturales y económicos, así como su incidencia en las comunidades a las que pertenecen los voluntarios y en las que estos prestan servicios. Se ilustra, así, la importancia de la interpretación contextual del servicio voluntario en procesos múltiples e interdependientes de cambio, además de confirmar la importancia de la necesaria atención que se debe conceder a los cambios, transformaciones e innovaciones en los postulados del servicio voluntario a través de diversas interacciones tanto dentro de las organizaciones como entre estas.

En el capítulo 3, *Economías del servicio voluntario*, se aborda el tema de la remuneración y los incentivos en el servicio voluntario, así como las conexiones con la inversión en asistencia y desarrollo. Se sostiene que las normas mundiales relativas a "pago" no captan necesariamente la complejidad de la incidencia de la remuneración en cuanto al tipo de persona que adhiere al servicio voluntario y a las modalidades de ese servicio. Se destaca diversas repercusiones del gasto en asistencia y desarrollo en lo que atañe a patrones de remuneración que generan jerarquías en el servicio voluntario con amplias consecuencias para esta actividad a nivel local con carácter sostenible.

En el capítulo 4, *El servicio voluntario en situaciones de conflicto y crisis,* se analiza diversas experiencias de apoyo a los voluntarios en situaciones de crisis y conflictos, en las cuales se ven inmersos un creciente número de estos en países del Sur. Se argumenta que la labor de los voluntarios cobra cada vez más significativa importancia en esos contextos ante la retirada de los agentes humanitarios internacionales y la destrucción de las infraestructuras locales. Se confirma la necesidad de mayor apoyo a estos voluntarios y de más amplias investigaciones que permitan comprender sus necesidades y experiencias.

El informe concluye con recomendaciones y reflexiones sobre las consecuencias de los hallazgos del estudio en lo que atañe a los objetivos de desarrollo sostenible.

© Jean Modessi Waguendo / Sociedad de la Cruz Roja Centroafricana

# *Capítulo 1*
# Culturas del servicio voluntario: entre lo universal y lo particular

*En este capítulo se examina los desafíos que plantean la gestión y la comprensión de los entresijos del servicio voluntario en los planos local y mundial. Se destaca la necesidad de considerar con mayor atención la incidencia de las distintas "culturas" de servicio voluntario en las prácticas y políticas existentes en el sector. "Se plantea también interrogantes sobre el acierto o desacierto en que se dé por sentado que las definiciones del servicio voluntario que se asumen universales deban imponerse en todos los contextos y se exhorta a una mayor apertura frente a modelos de servicio voluntario que atienden a las peculiaridades de diversas culturas y situaciones".*

En el caso del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Movimiento), el servicio voluntario nace con los orígenes de la organización, cuando en 1859, su fundador, Henry Dunant, apela a la buena voluntad de los aldeanos locales para prestar asistencia a los heridos en la batalla de Solferino. Los voluntarios hicieron cuanto pudieron para ayudar a los soldados heridos, independientemente del bando en el que combatían. Se considera, a menudo, a este acontecimiento, la cuna del humanitarismo de la era moderna. Más de ciento cincuenta años después, el servicio voluntario[2] permanece como la piedra angular del Movimiento y es uno de los siete principios fundamentales aprobados por este en 1965. En la actualidad, más de diecisiete (17) millones de voluntarios locales colaboran con las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja en ciento noventa (190) países.

La idea del servicio voluntario goza de firme y vasto arraigo en toda la organización. Muchas de las personas que participaron en esta investigación calificaron el servicio voluntario como "esencial" para el Movimiento y, a menudo, se lo describió como el "elemento medular" de este, señalándose reiteradamente que "no podría existir sin los voluntarios". En la Estrategia 2020[3] de la Federación Internacional, se reconoce que el servicio voluntario es uno de los "ejes centrales del fortalecimiento de la comunidad" y un "factor que contribuye al desarrollo humano sostenible". Se reconoce que la capacidad y la eficacia de una Sociedad Nacional están directamente vinculadas con su habilidad para

2 *Movimiento de socorro voluntario y sin afán de lucro; véase: http://www.ifrc.org/es/nuestra-vision-nuestra-mision/nuestra-vision-nuestra-mision/los-siete-principios-fundamentales/*

3 *Estrategia que orienta a los ciento noventa miembros de la Federación Internacional.*

movilizar y habilitar a los voluntarios procedentes de distintos sectores de las comunidades a las que presta servicios y para organizar la gestión estos.

En el Movimiento, la definición de voluntario figura articulada en la Política de la Federación Internacional sobre servicio voluntario (2011), a saber, "un voluntario de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja es una persona que desempeña, ocasional o regularmente, actividades de servicio voluntario para una Sociedad Nacional. La prestación de servicios voluntarios emana del libre albedrío de las personas y no está motivada por un deseo de obtener beneficios materiales o pecuniarios, ni resulta de presiones externas de carácter social, económico o político". Esta definición es análoga a la de muchas otras organizaciones de voluntarios, incluido el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (UNV, por sus siglas en inglés).

En la Política sobre servicio voluntario de la Federación Internacional (2011) también se estipula que los voluntarios no deberían ser apenas "prestatarios de servicios" y participar tanto en la adopción de decisiones como en la concepción y en la elaboración de los programas en los que colaboran. Se alienta, además, a los voluntarios a que se conviertan en miembros de la organización y asuman funciones en órganos de gobierno de la respectiva Sociedad Nacional, e incluso en el seno de la Federación Internacional, a través de la participación en juntas directivas u otros comités de gobierno.

No obstante, la dedicación de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja al servicio voluntario supera las funciones y el razonamiento institucional interno. En la política se señala que "asimismo, las Sociedades Nacionales trabajan con los gobiernos, el sector empresarial y otros asociados para promover un ambiente propicio al servicio voluntario en la esfera nacional". Este informe se publica, sin circunscribirse apenas al Movimiento, con el ánimo de tratar del tema del servicio voluntario de manera más amplia, así como de las tendencias y desafíos que afectan a las organizaciones que recurren a voluntarios, y de la función de la Federación Internacional en el fomento del servicio voluntario en los niveles local y mundial.

Inspirados en los hallazgos de este informe, se confía también en que este contribuya al replanteamiento de la reflexión y el diálogo de quienes están asociados en los planos local y mundial con políticas relativas al servicio voluntario. Habida cuenta de que el servicio voluntario goza de creciente reconocimiento en calidad de dínamo mundial de desarrollo comunitario, socorro humanitario e incluso del logro de objetivos sociales y económicos, se ha tendido a considerarlo como un conjunto monolítico o regido por normas universales.

De hecho, a menudo existe una muy tangible tensión entre lo universal y lo particular en una organización mundial que se encuentra también presente y presta servicios en las esferas local y nacional. Los conceptos mundiales de servicio voluntario formal (dentro de una organización u otro contexto estructurado) interactúan con las nociones locales de servicio voluntario formal e informal (practicado fuera del contexto de organizaciones como una expresión de participación comunitaria, cultural o social, e incluso por motivos de conciencia humanitaria). Si bien las nociones mundiales pueden ser de utilidad en la normalización y la simplificación de mecanismos destinados a la promoción y la gestión del servicio voluntario, hacerlo invocando el "carácter universal" de este supone ensombrecer y hacer caso omiso de las diversas modalidades y experiencias de servicio voluntario. En cada contexto, el servicio voluntario está cincelado por factores sociales, culturales, políticos, económicos y religiosos

específicos. A medida que se ensalza y se promueve el servicio voluntario como un factor en la consecución de los grandes objetivos de desarrollo (Voluntarios de las Naciones Unidas 2015), se agudiza la tensión entre lo universal y lo particular.

El afán de una terminología y una concepción mundial del servicio voluntario emana en parte del deseo de promover la congruencia, mejorar la ejecución de proyectos, velar por elevados niveles de apoyo y formación para los voluntarios y por la aplicación de las denominadas "prácticas idóneas" en la organización. Se trata, sin duda, de importantes elementos de la capacidad institucional destinada a garantizar tanto la eficiencia del servicio voluntario y la retención de los voluntarios, como la ejecución de programas en las comunidades vulnerables. No obstante, conforme se expone en el capítulo cuatro, cabe el argumento de que parte de esta estandarización ha sido motivada por la necesidad de gestionar un gran volumen de proyectos de donantes extranjeros, en particular en los países en desarrollo. Ello, a su vez, requiere un enfoque del servicio voluntario que viabilice la ejecución expedita de proyectos de elevados resultados. La normalización también forma parte de los requisitos en materia de seguimiento y evaluación exigidos por los principios de rendición de cuentas ante beneficiarios y donantes por igual. Sin embargo, conviene reconocer que el lenguaje universal utilizado para describir el servicio voluntario forma parte del repertorio estratégico de elaboración de políticas de agentes con diversos intereses y programas en relación con el servicio voluntario y, como tal, podría guardar poca relación con la realidad de la experiencia de servicio voluntario sobre el terreno. Según señala Mosse, el control de la interpretación de los acontecimientos –o en este caso, de una práctica específica– constituye un rasgo crucial del control sobre el desarrollo (Mosse 2005 pág. 8). Esto canaliza la atención de la puesta en práctica de determinadas ideas sobre el servicio voluntario y de quienes lo hacen.

En este estudio se encontraron numerosos ejemplos de concepciones mundiales del servicio voluntario que, en el mejor de los casos, entraban en conflicto con los entendimientos locales tradicionales, y en el peor de ellos, los socavaban. Se deberá conceder mayor cuidado y atención a la interacción y las interconexiones entre las diferentes definiciones de servicio voluntario si se desea que a nivel local, este persista como un elemento importante en la dedicación y la movilización de las comunidades en el contexto del logro de los objetivos de desarrollo sostenible, así como en los esfuerzos destinados a promover el bienestar y el desarrollo de las comunidades locales. Cabrá, además, redoblar esfuerzos para encauzar la convergencia de estas definiciones de manera productiva y eficaz. En lo que atañe a los desequilibrios de poder entre los agentes mundiales y las organizaciones comunitarias, se impone la necesidad de cierta vigilancia para garantizar que los atractivos y estratégicos intereses "mundiales" no velen aquellos más complejos y diversos de carácter local y particular.

## "Culturas" de servicio voluntario

Del análisis mundial del servicio voluntario se desprende que no solo no debe darse por sentado el término "voluntario" sino que, además, cabe ser conscientes de que puede tener incluso connotaciones negativas. No obstante la importancia cardinal que reviste esta noción en el Movimiento, algunas Sociedades Nacionales señalaron no estar familiarizadas con ella, pese a arraigadas prácticas de servicio voluntario en la cultura del país. La Cruz Roja de Islandia, por

ejemplo, señaló que el enfoque y la terminología que promueve el Movimiento en torno al servicio voluntario no gozan de adecuado reconocimiento en el país.

*"A menudo se lee en la prensa que en Islandia no existe una gran tradición de servicio voluntario. Pero, cuando se mira de cerca, esta aseveración no es cierta puesto que los islandeses realizan muchas tareas de servicio voluntario para diferentes organizaciones, pero no las califican de esa manera. La definición de servicio voluntario en la Cruz Roja difiere de la idea que podría tener la población local".*

En Australia, en las comunidades indígenas –donde el sentido de reciprocidad en la familia y en la comunidad tiene una fuerte dimensión cultural (Kerr et al. 2001 pág. 8)– la palabra "voluntario" se percibe a veces de manera negativa, pues lleva implícita la noción de obligaciones para con una organización de voluntarios que tendrían precedencia frente a las obligaciones para con la familia o la comunidad (Kerr et al. 2001 pág. 8; Jope 2008).[4] En la labor de acercamiento significativo a las comunidades aborígenes en Australia, la Sociedad Nacional colaboró con estas en la adaptación del modelo y de los conceptos de servicio voluntario, de manera que resultaran lógicos en el contexto de la cultura aborigen, aprovechándose las tradiciones de las comunidades locales en lugar de intentar reemplazarlas. Así, en algunas de ellas, se reemplazó la expresión "servicio voluntario" por la de "persona que ayuda a la comunidad", de manera que se enmarcó la ayuda desde la perspectiva de una obligación para con la comunidad y no para con una organización.

La amplia diversidad de percepciones y concepciones del servicio voluntario a nivel local plantea retos fundamentales en relación con los conceptos de servicio voluntario utilizados por la Federación Internacional y las Sociedades Nacionales y con la manera en la que promueven las nociones de servicio voluntario a nivel local. Un poco más de la mitad de las Sociedades Nacionales que participaron en este estudio destacaron la existencia de una firme historia y tradición de servicio voluntario en su país. Algunas de las Sociedades Nacionales que señalaron que el servicio voluntario era un elemento intrínseco de la cultura del país aportaron ejemplos de tradiciones específicas de servicio voluntario, entre otras *Bayanihan* o *Alayon,* en Filipinas; *Siasanana* en Madagascar; *ikibiri* en Burundi y *Al Huda* en Palestina.

*"Existía una práctica no organizada de servicio voluntario antes del establecimiento de la Media Luna Roja Palestina, a través de "Al Huda", que significa ayuda o cooperación; una tradición aún conocida y practicada en las aldeas, las zonas rurales y las provincias de Palestina. Nuestros ancestros nos exhortan a prestar ayuda voluntaria y luego del establecimiento de la Sociedad Nacional, se organizó ese trabajo y se atrajo a muchas personas para ejecutar programas en la comunidad palestina". (Media Luna Roja Palestina)*

En muchas comunidades del mundo, la palabra "voluntario" institucionaliza culturas existentes de ayuda mutua, en un fenómeno en el cual la comunidad se ve forzada a adaptarse a la organización de servicio voluntario y no al contrario (Fowler y Wilkonson-Maposa 2013). Cabría el argumento de que dentro del modelo occidental de servicio voluntario se asume, e incluso se proyecta, la existencia de un vínculo y de una obligación individual o comunitaria uniformes a nivel mundial. Ello supone que los modelos locales específicos de servicio voluntario ya sea son ignorados, no reconocidos, u obligados a adaptarse a un modelo concebido externamente, para poder colaborar con agentes internacionales, e incluso con agentes locales que ya sea reciben financiación de entramados occidentales de servicio voluntario o que los suscriben.

4 *http://www.forum-ids.org/wp-content/uploads/2009/09/20357056-Attachment-Stream.pdf page 13.*

*"Suazilandia se sitúa a la vanguardia del espíritu de servicio voluntario. Existe aún en el país una cultura de preocupación por el prójimo que está arraigada en la idiosincrasia nacional. Tenemos que profesar lealtad tanto a los dirigentes de la comunidad local como al rey y a la reina, en ciertas actividades que las personas realizan sin problema. De manera que la cultura es muy rica pero no necesariamente corresponde a la manera en la cual la Cruz Roja hace las cosas". (Cruz Roja de Suazilandia)*

En este ejemplo, se entiende el servicio voluntario en el contexto de la demostración de "preocupación" por el otro en una determinada cultura. No obstante, junto con otros datos, también queda de manifiesto la firme percepción de la cultura de servicio voluntario de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, incluso si no figura definida, expresada, y mucho menos concebida, en función de una "cultura" o manera específica de hacer algo. De manera que conviene tanto prestar atención a las culturas "locales" de servicio voluntario, como reconocer la "cultura" más amplia de este en el Movimiento. Se puede decir que esta cultura, configurada por diversos mecanismos, expectativas, condiciones relativas a rendición de informes, ideales y significados, determina la manera conforme a la cual la Federación Internacional y las Sociedades Nacionales promueven el servicio voluntario a nivel local. Mediante la referencia a "culturas" se abarca tanto lo que el Movimiento comprende bajo el esquema de servicio voluntario y la forma de promoverlo, así como la manera de examinar los enfoques de los agentes locales. En otras palabras, se evita que se considere los enfoques del Movimiento como meramente técnicos o "de gestión" y los enfoques locales como derivados de la "cultura", pues ambos emanan de tradiciones e historias específicas que sustentan diversas modalidades de organización. De esta manera, se establece una base que permite el estudio de diálogos e interacciones más equitativos.

La noción de cosmopolitismo es también útil en el análisis de la convergencia de diferentes "culturas" e ideologías y puede aportar un marco de referencia para la reflexión sobre la interacción ente distintas culturas de servicio voluntario. El concepto de cosmopolitismo es objeto de intenso debate académico (v.g. Pogge 2002, Vertovec y Cohen 2002, Delanty 2006); suele estar asociado a "la reflexión y el sentimiento que trasciende la nación" y con el reconocimiento del idéntico valor intrínseco de todo ser humano independientemente de su nacionalidad. Diversas disposiciones, enfoques y estructuras de gobierno se derivan de ello. Se ha concedido significativa atención a la función que podrían desempeñar los agentes de la sociedad civil mundial en formas más cosmopolitas de democracia que superan las fronteras del Estado nación (v.g. Held 2006), al igual que al valor y al significado de la apertura ante las "diferencias" culturales y el efecto de "polinización", ya sea por voluntad propia o por necesidad impuesta por las circunstancias económicas o de otra índole (v.g. Datta 2009, Baillie Smith y Jenkins 2012).

La noción de cosmopolitismo no se limita a la mera aceptación de la "diferencia", sino que conlleva la idea de transformación "propia" y del "otro" (Delanty 2006), como elemento de la edificación de un orden mundial más cosmopolita en el cual se respete y se proteja los derechos y la calidad humana de todas las personas. En esta dinámica, del encuentro entre diferentes "culturas" no puede surgir apenas el cambio de una de las partes. En el contexto del Movimiento, ello guarda relación directa con el grado de apertura real frente a diferentes enfoques del servicio voluntario cuando en realidad se espera conformidad con su definición cultural predominante. Se plantea la pregunta de saber si, en el proceso de interacción entre la definición universal y las definiciones particulares, está abierto a su propia transformación y a la transformación de las ideas dominantes del servicio voluntario que utiliza. Cabe preguntarse en qué

medida se mantiene al margen las diferentes "culturas" de servicio voluntario mientras se aplica la "cultura" de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (o de otras organizaciones internacionales), o cuán abierta se muestra la organización frente a esas diferencias y a la libre influencia del flujo de esos cambios culturales para que susciten cambios en muchos niveles de la estructura institucional.

De la información aportada por las ciento cincuenta y ocho (158) Sociedades Nacionales que participaron en este estudio se desprende la existencia de muy diversos enfoques. En algunos casos, la "cultura" pre-existente de servicio voluntario ("tradiciones locales ricas") debía adaptarse a lo que se consideraba la "cultura" de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, mientras que en otros casos se observaba mayor innovación y adaptación mutua entre las culturas de servicio voluntario. En Burundi, la mayor parte de las comunidades rurales están organizadas en las laderas de colinas, de hecho, así denominadas con la palabra francesa *collines*. La Cruz Roja de Burundi ha forjado allí una red de sólidas y dinámicas unidades de voluntarios establecidas conforme a normas culturales locales.

*"Nuestro éxito con las unidades de las* collines *y en la gestión de los voluntarios se explica por el fundamento en nuestra propia cultura en la que se propicia la solidaridad y el servicio voluntario. Nuestra tradición ancestral contempla prácticas de ayuda comunitaria denominadas "ikibiri". Así, por ejemplo, si cien personas ayudan en tareas de labranza en el terreno de una persona, esta ofrece la cerveza. La Cruz Roja solo reavivó el fuego de la memoria perdida en el decenio de guerra. Recordamos a las comunidades ejemplos de esta vieja tradición para reanudarla. Se encontraron ante un desafío, y quienes probaron la experiencia y la apreciaron, hablaron con sus amigos y conocidos y así se propagó el entusiasmo de una comunidad a otra".*

*"Tenemos muchísimas prácticas ancestrales. Por ejemplo, 'un niño no es apenas miembro de la familia'. Eso significa que toda la comunidad lo siente como su hijo y es responsabilidad de todos mantenerlo en el buen camino. Vemos a través de estas prácticas los valores del Burundi de antaño. Es también un argumento que utilizamos en lo que atañe a la protección de los niños. Un niño vulnerable es responsabilidad de toda la comunidad y no solo de la familia. Nos inspiramos en nuestra cultura, en nuestros proverbios, para incentivar el cambio".*

Invitadas a reflexionar sobre las culturas de servicio voluntario en sus respectivos países, algunas Sociedades Nacionales señalaron que en las modalidades que proponen se da cabida a la expresión de estas culturas. En Luxemburgo, la Cruz Roja favoreció la continuación de la cohesión social y prácticas de buena vecindad.

*"Luxemburgo es un país pequeño y las personas mantienen una proximidad de sus vecinos, en particular en las zonas rurales, y existe una firme tradición de apoyo a las causas sociales. Ese es uno de los atractivos que reviste la Cruz Roja de Luxemburgo pues, además de sus principios y valores, las actividades sociales están abiertas a todos".*

De esta manera, mediante la cohesión entre las "culturas" local, nacional y más amplia del servicio voluntario se fortaleció la adhesión de voluntarios. En la práctica, las modalidades son muy diversas y dependen tanto de las raíces históricas como de las tradiciones políticas, culturales y sociales de cada país. En muchos contextos, la fe religiosa tiene una incidencia significativa, corroborada por investigaciones más amplias sobre la importancia de la fe en el servicio voluntario y la historia y el presente cívicos (Wuthnow 2004, Green, et al. 2010, Voluntarios de las Naciones Unidas 2011, Baillie Smith et al. 2013). La Cruz Roja Italiana destacó en particular este vínculo.

*"No podría hablar de influencias culturales específicas, pero sí, en general, de un fuerte sentimiento de solidaridad y desprendimiento característicos de nuestro país. No cabe duda de que la larga tradición religiosa del país, en cierta manera, ha ejercido influencia y ha contribuido a la expresión de estas características en la población".*

La Cruz Roja Portuguesa también hizo referencia a la influencia de la religión en las actitudes culturales con respecto al servicio voluntario: *"Existen influencias culturales específicas. Cabe señalar que la tradición de solidaridad y de caridad está profundamente arraigada en la sociedad, en general. A lo largo de la historia del país, existe una extensa tradición de actividades caritativas de la Iglesia. Todo ello sienta un entorno propicio para la Cruz Roja también".*

La Cruz Roja Ugandesa señaló también la influencia de la fe religiosa como un fuerte valor cultural: *"En el seno de la Iglesia, las personas se alientan mutuamente a prestarse apoyo. Así cuando un sacerdote habla de apoyarse unos a otros, … puede ser un factor favorable para nuestro trabajo [y ayudarnos] a seguir adelante. De manera que es una influencia positiva".*

Si bien las culturas de servicio voluntario acusan la influencia de tradiciones o instituciones particulares, no son estáticas. Así, es importante reconocer que las culturas de servicio voluntario, ya sea basadas en las "normas" de agentes mundiales, o arraigadas en la historia y las tradiciones de un país, están sujetas a constantes cambios bajo la influencia de las transformaciones políticas, económicas y sociales en los planos local y mundial. La Cruz Roja de China vinculó el alto nivel de participación en el servicio voluntario de la Sociedad Nacional tanto con el emergente interés de adhesión al servicio público como con tradiciones ancestrales de altruismo.

*"El servicio voluntario y el altruismo son rasgos constantes de la cultura tradicional en China. La población acoge también favorablemente los conceptos modernos de servicio voluntario y se muestra cada vez más entusiasta frente a la participación en servicios de bien público. La captación de voluntarios no plantea grandes dificultades, el desafío reside más bien en la planificación de una mayor cantidad de servicios con arraigo comunitario para favorecer la participación de una amplia cantidad de voluntarios".*

El reconocimiento de culturas de servicio voluntario que no son estáticas ni funcionan de manera aislada y que, al contrario, son fluidas e interactúan, destaca la patente necesidad de cuidadosa atención ante las modalidades de confluencia de estas. Ya se trate de procesos impulsados por prácticas de organizaciones mundiales o por la mayor movilidad de las personas y las comunidades y la interacción entre ellas, se trata de un factor esencial para la interpretación del sentido del servicio voluntario en una era intensamente mundializada. Si no se reconoce y si no se comprende este fenómeno, se corre el riesgo de que en el nuevo interés mundial por el servicio voluntario se conceda prioridad y sentido a nociones de servicio voluntario que encajan perfectamente en cajitas preformadas pero que no corresponden a la realidad evolutiva sobre el terreno.

## Culturas de servicio voluntario y cambio político

Un quince por ciento (15%) de las Sociedades Nacionales señaló que la cultura local de servicio voluntario acusaba particular influencia de la historia política reciente del país. El setenta y uno por ciento (71%) de esas Sociedades Nacionales

estaban establecidas en los que fueran Estados socialistas europeos, en donde, en determinado momento estos se arrogaron el uso de la designación de "voluntario" para denotar modalidades forzosas de participación, con connotaciones negativas y un significado muy distante de las definiciones usuales empleadas tanto en los planos comunitario como mundial. (Otras Sociedades Nacionales citaron influencias políticas más contemporáneas en el servicio voluntario).

*"La designación 'servicio voluntario' solía emplearse para programas sociales de participación obligatoria. Por ende, las actividades organizadas tenían mala reputación. Incluso entonces, las personas estaban dispuestas a ayudar, pero no tenían una imagen positiva de las actividades organizadas. Tenemos que restablecer la confianza en las actividades organizadas. Sin embargo, las personas confían en la Cruz Roja; es una institución conocida y respetada en las comunidades".*

Cerca de un veinte por ciento (20%) de las Sociedades Nacionales establecidas en los ex Estados comunistas de Europa central y oriental[5] y en países de la ex Unión Soviética[6] señalaron de manera explícita que los ciudadanos tienen una percepción negativa del servicio voluntario debido a la naturaleza coercitiva u obligatoria del denominado servicio voluntario durante la era socialista. Un treinta y tres por ciento (33%) de esas Sociedades Nacionales informó de un bajo nivel de participación en el servicio voluntario por parte de los adultos de mayor edad, en particular.

Estas observaciones coinciden con hallazgos de investigaciones anteriores que destacaron una vinculación entre la índole obligatoria del "servicio voluntario" en el pasado y la persistente renuencia a participar en este en la actualidad (véase Snajdr 2012; GHK 2010; Anke et al. 2010; Voicu y Voicu 2009; Kuti 2004).

En vista de que las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja de la era socialista eran también organizaciones dinámicas de voluntarios, es posible que los ciudadanos no establezcan diferencias entre estas y las actuales Sociedades Nacionales. No obstante, parte de la explicación también reside en el acceso a nuevos cauces de activismo comunitario y discursivo (v.g. prensa libre, manifestaciones de protesta, reuniones públicas) que llegaron con el fin del régimen comunista (Snajdr 2012). Estas nuevas modalidades, antes proscritas, podrían haber destronado al servicio voluntario como el medio más accesible de participación cívica. El desempleo y las economías en dificultad son también factores coadyuvantes, aunque no exclusivos de los antiguos Estados socialistas de Europa. Consideremos esta observación del representante de una Sociedad Nacional de un ex país socialista:

*"Lo interesante es que luego de la dictadura, era difícil explicar el significado del término voluntarios debido al legado del sistema comunista en el cual el servicio voluntario era algo obligatorio. La transición de esa percepción del servicio voluntario a su verdadero sentido tomó mucho tiempo … Ahora la situación ha mejorado y, en general, las personas comienzan a expresar su libre albedrío y ya no lo consideran como algo obligatorio o forzoso".*

Otra persona entrevistada señaló algo similar:

*"En mi opinión, la principal influencia cultural procede del periodo comunista durante el cual las personas tenían una suerte de obligación de ser miembros de organizaciones de ayuda social o de participar en actividades de esa índole. En vista de ese legado, quienes vivieron en esa época se muestran menos dispuestos a participar de manera directa en organizaciones con fines sociales o humanitarios o en actividades de servicio voluntario, mientras que las nuevas generaciones (quienes nacieron en el decenio de 1990 y después)*

5 *Alemania oriental (ahora: Alemania), Polonia, Hungría, Bulgaria, Checoslovaquia (ahora: República Checa y Eslovaquia), Rumania, Albania, y Yugoslavia (ahora: Bosnia y Herzegovina, Croacia, Kosovo, República de Macedonia, Serbia, y Eslovenia).*

6 *Rusia, Ucrania, Uzbekistán, Kazajstán, Belarús, Azerbaiyán, Georgia, Tayikistán, Moldova, Kirguistán, Lituania, Turkmenistán, Armenia, Letonia, y Estonia.*

*consideran el servicio voluntario desde una perspectiva muy diferente. Se muestran mucho más abiertos a colaborar en calidad de voluntarios con organizaciones con fines sociales o humanitarios. La situación está cambiando".*

En otras Sociedades Nacionales de antiguos Estados socialistas, por el contrario, los voluntarios de mayor edad han permanecido con la organización, en gran medida debido a un sentido de partencia de larga data y a la identidad que les confiere aún el servicio voluntario.

*"Tuvimos, y tenemos aún, muchos voluntarios de avanzada edad. Antes, las personas prácticamente nacían y eran miembros de la Cruz Roja y permanecían como voluntarios por el resto de su vida".*

Otras Sociedades Nacionales consideraron que se asocia al servicio voluntario con usanzas antiguas y tradicionales que no encuentran eco entre los jóvenes. Una persona de un país de Europa del Este señaló en su entrevista:

*"El concepto de servicio voluntario no es particularmente moderno ni popular entre los jóvenes".*

Estos ejemplos aportan evidencia concreta tanto de la incidencia de la historia política en el servicio voluntario como de la más amplia importancia del contexto histórico.

A través de estos ejemplos observamos cómo el legado de esquemas del servicio voluntario del pasado plantea retos contemporáneos, pero que también existe continuidad por medio de la experiencia individual de los voluntarios. Se ilustra, así, la necesidad de prestar atención tanto a los aspectos particulares como históricos, así como a los numerosos factores que convergen en la configuración del servicio voluntario y su significado en un determinado país, en un momento específico. También se impone la necesidad de cautela ante vastas generalizaciones de las culturas de servicio voluntario y, en particular, con respecto al uso de esas generalizaciones como base transversal para la labor social y de desarrollo en diversos contextos.

# Conclusión: culturas de servicio voluntario y "normas" mundiales de servicio voluntario

La definición de servicio voluntario allende del contexto local resulta compleja ante diferentes "culturas" de servicio voluntario y diversas modalidades de confluencia que, además, cambian con el transcurso del tiempo. Se trata de un aspecto particularmente significativo en el contexto de la cada vez más intensa promoción del servicio voluntario como actividad local capaz de apoyar la consecución de objetivos de desarrollo. La mayor parte de las definiciones de "servicio voluntario" parecerían ser neutras, expresadas en lenguaje institucional formal y, a menudo, con inclusión de referencias al carácter universal de ese servicio. No obstante, esas definiciones están en gran medida determinadas por las ideas y experiencias de organizaciones de países del Norte, y por investigaciones sobre el servicio voluntario ampliamente concentradas en Europa, Norteamérica y Australia. Conforme señalan Patel et al. en su investigación sobre África meridional: "existe escasez de información, investigación

y publicaciones sobre servicio y el servicio voluntario en los países objeto de investigación" (2007 pág. 5). La definición de servicio voluntario en los países del Norte suele fundamentarse en tres premisas:

**actividad ejercida por libre voluntad;**

**que aporta algún beneficio a una comunidad, fuera del círculo familiar de los voluntarios;**

**sin afán primordial de ganancia material ni lucro.**

En la literatura abundan definiciones que contienen estos tres elementos (v.g. Voluntarios de las Naciones Unidas 2011). No obstante, en este estudio quedó claramente patente que existe una variedad de factores que impugnan esas definiciones y otras normas del servicio voluntario aceptadas en la mayoría de países desarrollados. La designación, con carácter universal, de definiciones fundamentadas en experiencias de países del Norte, supone privilegiar ciertas formas de servicio voluntario sobre otras. Lo mismo ocurre cuando mediante las definiciones de índole universal supuestamente se celebra las diversas culturas de servicio voluntario, pero sin cuestionar el pensamiento ni las prácticas establecidas. Además, al calificar de "universales" ciertas definiciones y promoverlas, los agentes internacionales de servicio voluntario adquieren significativa influencia y autoridad. De esta manera, ciertas culturas de servicio voluntario, y los modelos de financiación, marcos de política, enfoques de participación comunitaria, herramientas de gestión, esquemas de promoción e investigación conexos, cobran arraigo como normas "universales" de servicio voluntario. De la misma manera en la cual se ha utilizado la participación de los agentes comunitarios para legitimar a los agentes y actividades de desarrollo, mientras que en realidad los agentes locales permanecen al margen (Baillie Smith y Jenkins 2011), existe el riesgo de que se utilice la diversidad del servicio voluntario para sustentar su promoción a nivel mundial incluso si al hacerlo se socava las distintas prácticas de servicio voluntario.

Conforme lo ha aprendido la comunidad de ayuda y desarrollo, no se puede, ni se debe, trasplantar las ideas del plano mundial al Sur, de manera que la comunidad de servicio voluntario debe considerar este tema con seriedad. Para ello se requiere el reconocimiento de las diferentes culturas e historias del servicio voluntario y cautela en la exaltación de ciertas caracterizaciones de servicio voluntario universal puesto que este está vinculado con la historia, la identidad de un pueblo, los antecedentes históricos en un determinado contexto y con la dinámica de la sociedad en el presente. No se trata necesariamente de algo tan formal como lo concebimos. El marcado énfasis que se concede a la gestión de voluntarios, el apoyo técnico y los sistemas conexos podrían no ser la única manera de concebir el servicio voluntario, pese a la demanda del sector de ayuda con respecto a enfoques formalizados y alineados con las normas que rigen la financiación y la rendición de informes. Este enfoque forma parte de las culturas específicas del servicio voluntario y del desarrollo. Si no se reconoce este aspecto, se socavará a los agentes y las capacidades locales como con frecuencia lo han hecho las estrategias de ayuda y fomento del desarrollo. La perspectiva de gestión y de despolitización del desarrollo –el creciente enfoque en el desarrollo como una tarea administrativa que debe ser objeto de gestión en lugar de ser un esfuerzo por abordar la desigualdad en las relaciones de poder (Ferguson 1994, Quarles van Ufford et al. 2003)– podría suponer que se pase por alto modalidades de servicio voluntario que no se conforman a los sistemas asociados de adopción de decisiones, rendición de cuentas y presentación de informes. Los esquemas de gestión de voluntarios derivados de la priorización del individuo

en los contextos de países del Norte podrían no reconocer ni respetar modalidades colectivas de servicio voluntario organizadas en otros lugares del mundo. Así, además de conceder atención a las intersecciones entre lo universal y lo particular, en muchos países hemos de hacer lo propio con respecto a la relación entre las culturas de servicio voluntario y de desarrollo. No se ha investigado lo suficiente estos procesos de negociación y, por consiguiente, carecemos de elementos de discernimiento suficientes con respecto a las fórmulas que funcionan y la manera en que funcionan. Además, existe un limitado entendimiento conceptual de los nuevos tipos de servicio voluntario que emergen.

No se trata apenas de postulados pedantes relativos a terminología o redacción, sino que tienen incidencia en la perspectiva que tiene el mundo de las comunidades con las cuales colaboramos. También tienen repercusiones en nuestras propias nociones de la forma de emprender el desarrollo y de las modalidades de colaboración entre las comunidades, la forma en la que estas se definen y la forma en la que gestionan el poder. Resulta fundamental que comprendamos a estas comunidades y que seamos capaces de adaptarnos si esperamos tener éxito en el apoyo que les brindamos con miras a la consecución de sus aspiraciones de desarrollo. Se impone también una dosis de cautela con respecto a normas mundiales de servicio voluntario ante el alba de un programa mundial en materia de desarrollo que vehemente aspira, tal vez como nunca antes, a favorecer el ámbito local.

© Federación Internacional

# *Capítulo 2*
# El servicio voluntario frente a los cambios que atraviesan las comunidades

*En este capítulo se analiza los desafíos derivados de los significativos cambios sociales, culturales y económicos y su incidencia en la configuración de las comunidades a las que pertenecen los voluntarios y en las que prestan servicios. Se ilustra de esta manera la importancia de la consideración del servicio voluntario en el contexto de procesos de cambio múltiples e interdependientes –incluida nuestra concepción del servicio voluntario– que se transforman, evolucionan y surgen de diversas interacciones, entre otras, dentro de las organizaciones y entre estas.*

*"Enfrentamos numerosos desafíos. Uno de ellos es el rápido cambio del mundo, la rapidez del cambio en todo. ¡Menudo desafío!, ¿verdad? Ante ese cambio incesante ¿cuál será nuestra reacción? Hay cambios en las comunicaciones, en las autoridades, en las mentalidades. ¿Cómo hacer frente al cambio en el tiempo que apremia? Ahora (el voluntario) tiene mucho para hacer con su tiempo. Tiene televisión, facilidad de transporte para visitar a todo el que quiera. Tiene menos tiempo que antes ¿comprende?"*

Este comentario, de una de las personas entrevistadas en África occidental que trabaja para una Sociedad Nacional, expresa lo que muchas personas sienten: el cambio lo invade todo y afecta hasta el último rincón de nuestras vidas. Para algunas personas, viene acompañado de un sentimiento de desesperación y urgencia, como lo expresa un colaborador de una Sociedad Nacional de Oriente Medio:

*"No existe solución a corto plazo. Es un fenómeno que afectará al país durante los próximos diez años. La inmigración empeorará, la situación económica se deteriorará [y] la situación respecto de la seguridad no es muy positiva. Así, las perspectivas para el servicio voluntario no son nada halagüeñas. Es, pues, urgente que intentemos hacer lo que más podamos al respecto".*

Los cambios conexos a la mundialización, las tendencias contrastadas y vertiginosas del crecimiento económico, junto con la austeridad y el estancamiento persistentes, la transformación de las comunicaciones y de los medios de

comunicación, las nuevas formas de movilidad y migración, la evolución en los modelos de Estado y de gobierno a nivel mundial, marcan una profunda transformación del servicio voluntario. El acelerado ritmo de cambio en todos estos ámbitos incide tanto en la dinámica interna de las comunidades en las que trabajan los voluntarios como en el perfil, las características y las motivaciones de los voluntarios, al igual que en las modalidades del servicio voluntario.

Las repercusiones de muchos de estos cambios han sido ampliamente documentadas en los países del Norte (v.g. en el Reino Unido: Milligan y Fife 2005, Rochester et al. 2010), y a menudo ello ha reconfigurado los debates predominantes sobre el servicio voluntario. Sin embargo, menos se ha escrito acerca de las experiencias de los voluntarios y de las organizaciones que recurren a ellos en los países en desarrollo, cuyas prioridades, en muchos casos, podrían ser diferentes. Por ejemplo, mientras que muchas Sociedades Nacionales de países desarrollados y con ingresos medios han optado por fomentar el servicio voluntario en las empresas dentro del marco de la responsabilidad social empresarial (v.g. Baillie Smith y Laurie 2011, Samuel 2013), la experiencia es un tanto más matizada en los países en desarrollo. Muchas Sociedades Nacionales señalan que, pese a la emergente pujanza del sector privado, la responsabilidad social empresarial aún no está sólidamente asentada en sus países. En el caso de aquellas que habían forjado algún tipo de colaboración con empresas en los países en desarrollo, el servicio voluntario era apenas un componente menor de esas asociaciones o no constaba en ellas. Si bien existen ejemplos de sólidas asociaciones entre el sector privado y las Sociedades Nacionales en países en desarrollo a través de las cuales se atiende con eficacia las necesidades de las comunidades, a menudo el componente de servicio voluntario en esas iniciativas no está lo suficientemente desarrollado. Aunque ello permite contemplar cierto margen para el progreso en ese sentido en años futuros, constituye también un claro indicio de que, en un porcentaje significativo de países, la asociación con el mundo empresarial a través del servicio voluntario aporta una incipiente contribución en la atención de los problemas humanitarios. Por ejemplo, los voluntarios de las empresas suelen participar en campañas de donación de sangre, pero lo hacen con mucha menos frecuencia en programas de desarrollo a más largo plazo. Este aspecto impone la necesidad de cierta cautela cuando se destaca la función del servicio voluntario empresarial en el fomento del desarrollo. Aunque en los países del Sur el servicio voluntario se ha convertido en un elemento significativo de las estrategias de responsabilidad social empresarial de las corporaciones mundiales –con una variedad de asociaciones entre la sociedad civil y el sector corporativo que gozan de gran visibilidad y atención pública– este subconjunto de servicio voluntario internacional podría velar la falta de iniciativas de servicio voluntario derivado de la responsabilidad social empresarial en contextos de países del Sur e impulsado por voluntarios locales. Y ello pese a la presencia de corporaciones mundiales en esos países y a la creciente solidez de ciertas corporaciones nacionales en determinados lugares.

Se trata apenas de un ejemplo de un factor importante de cambio en el servicio voluntario de países del Norte cuya trama se desenvuelve de manera muy diferente en otras latitudes. Por consiguiente, resulta vital la adecuada comprensión de los cambios específicos que confieren forma al servicio voluntario en circunstancias sumamente diversas para idear una reacción pertinente ante este acelerado y radical cambio. En este capítulo se analiza la transformación de las comunidades en las que los voluntarios prestan servicios a través de las repercusiones de factores tales como la migración, la movilidad, la urbanización, el envejecimiento de la población, y las nuevas comunidades en línea. Habida cuenta de que constituyen en sí vastos temas, aquí se concede prioridad a las voces de las personas consultadas y a la percepción de estas en cuanto a la incidencia de estos cambios en su trabajo.

# Migración y movilidad

Según las organizaciones que siguen de cerca los patrones de migración, existen hoy más personas en desplazamiento que en ningún otro momento de la Historia. Al mismo tiempo, en todo el mundo, millones de personas se han establecido recientemente en nuevos hogares y comunidades, con el consiguiente corolario de nuevos desafíos y nuevas oportunidades para quienes propugnan el servicio voluntario como un medio para mejorar las vidas de las personas y reducir el sufrimiento.

En algunos lugares del mundo, ello redunda en comunidades mucho más diversas que antes con contrastes y variaciones en el grado de armonía. Conviene recordar, asimismo, que la migración es un fenómeno mundial. Si bien se concede atención principalmente a la migración desde el Sur en dirección de países del Norte, los patrones de migración Sur-Sur aparecen igualmente dinámicos. Se plantean así interrogantes frente a las lecturas comunes de este fenómeno que ahora afecta casi sin excepción a todos los países del mundo.

La mayoría de las Sociedades Nacionales que consideraron la migración como un factor que incide en el servicio voluntario identificaron también rápidamente tanto las dificultades como las ventajas y las oportunidades que entraña la migración. Handy y Greenspan (2009) se refieren a los beneficios relativos al capital humano y social que aporta el servicio voluntario en favor de la integración de las comunidades de inmigrantes. Los participantes en el estudio convinieron con esa perspectiva cuando se abordó el tema de servicio voluntario y migración. Se consideró que el servicio voluntario podía ser utilizado como estrategia para el fomento de la cohesión y la inclusión sociales al proporcionar a las personas recién llegadas un cauce tanto de participación social como un medio para forjar relaciones y para favorecer el sentido de pertenencia. Una persona de una Sociedad Nacional de África occidental dio un ejemplo de este enfoque en su entrevista.

*"En las diferentes provincias del país existen culturas diferentes y eso nos permite contar con diversidad cultural pues congregamos a jóvenes voluntarios que tienen distintas trayectorias de vida. Somos mejores por ello. Es tanto una fuente de educación como una fuente de gratificación social. Lo vemos como una fuerza de cohesión, una forma de lograr la solidaridad nacional porque valoramos la cohesión social, la proximidad con los ciudadanos y la solidaridad nacional. Esta riqueza cultural es, pues, parte integrante de nuestro modelo y de la diversidad cultural de nuestros recursos humanos. Es una fortaleza".*

De manera análoga, un entrevistado procedente de un país del sudeste asiático señaló que el servicio voluntario también ofrece a los nuevos ciudadanos y residentes la oportunidad de forjar un sentimiento de pertenencia en sus países de adopción.

*"En los últimos diez años, [nuestro país] ha admitido a muchos extranjeros. Se ha concedido muchas autorizaciones de residencia y la naturalización a muchas personas, en particular procedentes de Asia. Numerosos jóvenes universitarios optan por el servicio voluntario para ayudar a su país adoptivo y que este propicie el sentido de pertenencia".*

Unas cuantas Sociedades Nacionales han aprovechado la red mundial de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para facilitar a los migrantes la fase de transición. Una Sociedad Nacional de un país de Asia central, por ejemplo, imparte cursos de ruso para personas que desean emigrar a Rusia y las pone en contacto con las secciones de la Cruz Roja de Rusia ubicadas en las ciudades a las que emigrarán.

En el caso de algunas Sociedades Nacionales, los patrones de migración internacional suponen que grandes cantidades de personas abandonan el país en busca de oportunidades de empleo o de educación. Ello plantea también desafíos para la adhesión de voluntarios. Un representante de una Sociedad Nacional de Europa del Este resume bien la situación.

*"Nos encontramos ante una situación en la cual las personas abandonan el país o su región de origen y trabajan en las grandes ciudades … Se trata de un agudo problema laboral y de migración. Está, además, la política laboral de la Unión Europea, no hay problema para trabajar en Finlandia, Alemania o el Reino Unido; se sale fácilmente del país y las personas abandonan los pueblos y las ciudades en las que crecieron para tener mejores trabajos".*

En algunos países de Oriente Medio y del norte de África, los responsables de la gestión de voluntarios formularon observaciones similares.

*"Los jóvenes cruzan las fronteras en dirección de Arabia Saudí y otros países vecinos para mejorar sus vidas". (Sociedad Nacional de Oriente Medio)*

*"Creo que el asunto de la migración empeorará. Muchos jóvenes desean buscar trabajo en el extranjero. Es difícil vivir en estas circunstancias ahora. La única fuente de trabajo para ellos es tal vez el turismo, ninguna otra industria". (Sociedad Nacional del norte de África)*

En algunas regiones se destaca la cantidad particularmente elevada de jóvenes que migran, como lo señala en este comentario un representante de una Sociedad Nacional de África oriental.

*"El país acusa una elevada tasa de desempleo, en particular de los jóvenes. Así, a veces deciden emprender lo que denominan 'un viaje de aventura' en dirección de algún país árabe o europeo, quizás. Así, es apenas en busca de tal vez mejores condiciones de vida o de educación, lo que sea".*

En algunos países, en particular aquellos con poblaciones más reducidas, este fenómeno entraña una menor presencia de grupos clave para captar eventuales voluntarios. En muchos casos, como el de una Sociedad Nacional de una isla del Pacífico, se trata de una presión adicional sobre la reserva de voluntarios que permanece en el país.

*"La migración persistirá como un problema considerable en los próximos diez años. Tenemos voluntarios que acumulan responsabilidades en distintas organizaciones. Pueden, por ejemplo, participar en sus iglesias, en deportes, en la Cruz Roja y, no sé, en el consejo escolar de padres de familia, lo que sea. Así, con la disminución de la cantidad de habitantes y el menor crecimiento de la población, cada vez más voluntarios asumen diversas responsabilidades en la comunidad. Ocurre ya en las secciones en cuyas comunidades el alcalde es también el director de la empresa eléctrica o de la empresa de agua. Es una dificultad ya hoy y pienso que el problema se agravará en el futuro".*

Las Sociedades Nacionales suelen en general esforzarse por que su labor tenga alcance nacional y por mantener una presencia de voluntarios en la mayoría, cuando no en todas, las zonas de su país. Sin embargo, para algunas de ellas, las repercusiones de la migración (y de la urbanización) han sido tan agudas que las zonas rurales han quedado prácticamente abandonadas por los jóvenes, con la consiguiente reducción de la cantidad de voluntarios, pero no así de la necesidad de ellos. El problema no concierne únicamente a los países en desarrollo. La persona entrevistada forma parte de una Sociedad Nacional de Europa occidental.

*"Uno de los grandes temas es el cambio demográfico y el envejecimiento de la población. Existe un marcado fenómeno de 'migración' tanto interna como externa y de las zonas rurales a las ciudades. Especialmente en el este del país, existen pueblos enteros casi vacíos en los que quedan apenas unos cuantos ancianos. Se trata de un gran desafío, incluso en lo que se refiere a la garantía de servicios médicos para quienes permanecen allí".*

Mientras que, por un lado, ciertas Sociedades Nacionales intentan hacer frente a la gestión de llegadas masivas de poblaciones mediante la amplia diversificación de su fuerza laboral, por otro, otras Sociedades Nacionales intentan atender a las numerosas necesidades sanitarias y sociales de sus comunidades con un menguante cuerpo de eventuales voluntarios, en particular en las zonas rurales o aisladas.

Además del empeño en abarcar con sus actividades el territorio del país, las Sociedades Nacionales deben también velar por que exista en su seno una adecuada representación de todos los sectores de la comunidad.

En el ámbito del desarrollo, existe un firme consenso en la literatura y en la práctica en torno a la necesidad de que los beneficiarios de los servicios tengan una representación significativa en la organización que los presta (OCDE 2006; OANUR 2007; PNUD 2008). Este consenso se suele afirmar en diversas variantes del lema "nada que nos concierna, sin nuestra participación". En el contexto del programa de desarrollo posterior a 2015 se reclama ya una sólida participación de los titulares de derechos en todos los niveles.

Conforme a ese espíritu en la Política de la Federación Internacional sobre servicio voluntario (2011) se señala que "Las Sociedades Nacionales reconocen el valor de contar con una amplia diversidad de voluntarios, y promueven su adhesión con independencia de la raza, el origen étnico, el sexo, la orientación sexual, la religión, la discapacidad o la edad de las personas".

Se añade que las Sociedades Nacionales deberían "elimina[r] toda barrera a la participación de índole física, económica, social o cultural, y captan a los voluntarios en función de su capacidad eventual".

No obstante, en ciertos casos es fácil decirlo, pero menos hacerlo. Muchos comparten las dificultades de esta Sociedad Nacional de un país de Europa occidental que acoge a gran cantidad de migrantes y en donde los rápidos cambios en las comunidades tornan cada vez más problemático el cumplimiento de las disposiciones de la política.

## Estudio de caso
### Comprensión "gastronómica"

La Cruz Roja de Macedonia concibió un proyecto destinado a jóvenes voluntarios por cuyo conducto se puso a disposición una pequeña cantidad de fondos para iniciativas concebidas e impulsadas por jóvenes. Un grupo de jóvenes de un centro regional elaboró un proyecto para promover la comprensión mutua y la cooperación entre comunidades albanas, macedonias y del pueblo Rom. Se llevaron a cabo actividades conjuntas con la colaboración de todas las comunidades, con inclusión de un festival y una feria gastronómicos. Se determinó que, además de favorecer el entendimiento entre las tres comunidades, el proyecto fue también un elemento catalizador para otras iniciativas de colaboración subsiguientes.

*"Desafortunadamente, no podemos pretender ser una Sociedad Nacional cuyos voluntarios representan y reflejan la diversidad cultural y social del país. Nuestro país se convierte rápidamente en un crisol de etnias y culturas, pero un reducido porcentaje de personas que no tienen la ciudadanía son voluntarios de la Cruz Roja … La migración [es una tendencia que tendrá consecuencias para el servicio voluntario]. Nuestro país es notoriamente conocido por ser uno de los que recibe a la mayor cantidad de migrantes". (miembro del personal de una Sociedad Nacional de Europa occidental)*

Otra Sociedad Nacional de Europa occidental llevó a cabo un estudio a través del cual se determinó que si bien el quince por ciento (15%) de la población estaba de alguna manera relacionado con la migración, solo un dos por ciento (2%) de ese grupo prestaba servicio voluntario con la Cruz Roja. En el mismo sentido, un dirigente de voluntarios de una Sociedad Nacional de una isla del Pacífico estimó particularmente arduo el logro de un cuerpo básico de voluntarios que corresponda a la diversidad de la población en las zonas más pobladas.

*"En las islas remotas puede decirse que están representados todos los sectores de la comunidad: el gobierno, el sector religioso, los dirigentes tradicionales y demás. Creo que la mezcla es buena porque hay menos cantidad de personas. En el continente, es otro el cantar porque tenemos ahora comunidades de migrantes que no necesariamente están representadas … Definitivamente, en las actividades en curso, no diría que existe una representación de la comunidad migrante".*

Los rápidos cambios y las corrientes de desplazamiento suscitadas por la mayor movilidad a nivel mundial platean un agudo problema, en vista de la presencia transitoria de ciertos grupos en algunos países, y de los problemas conexos a su condición jurídica oficial y la aceptación más amplia en cada país. Al mismo tiempo, se trata de grupos heterogéneos, que profesan distintos credos, proceden de entornos étnicos y culturales diversos, y tienen necesidades individuales distintas y a menudo acuciantes. La consulta con los grupos vulnerables y la participación de estos en los servicios se considera un elemento de vital importancia para la consecución de los objetivos de desarrollo del milenio (PNUD y SNV 2009) y para la configuración del programa posterior a 2015 (PNUD 2013). Conforme señalaron algunas Sociedades Nacionales, a menudo se concebían servicios específicamente destinados a los recién llegados, pero en los que se tropezaba, a veces, con dificultades para suscitar la participación directa de esas comunidades. Un representante de una Sociedad Nacional de América del Sur lo explicó de esta manera:

*"Observamos un marcado aumento de la inmigración, pero creo que (nuestra Sociedad Nacional) los considera más como beneficiarios de las actividades y no tanto como voluntarios. Pero también hay personas que se acercan y se ofrecen para prestar servicio voluntario; es lo que ocurre hoy y creo que es algo que aumentará con el tiempo".*

Un miembro del personal de una Sociedad Nacional de Europa occidental expresó similar preocupación.

*"Muchos de nuestros programas tienen que ver con migrantes, pero me temo que no hemos tenido mucho éxito en lograr su participación en ellos en calidad de voluntarios".*

Algunas Sociedades Nacionales han emprendido cambios iniciales para favorecer más amplia y diversa participación (v.g. traducción de material y campañas de adhesión específicas), mientras que otras llevan a cabo cambios institucionales más radicales tales como la enmienda de material de comunicación y destinado a lugares de trabajo, elaboración de políticas sobre recursos humanos que denoten mayor sensibilidad ante las diferencias culturales,

contratación de miembros del personal perteneciente a diversas comunidades, elaboración de políticas y estrategias institucionales, formación cultural transversal para el personal contratado y establecimiento de oficinas o centros en comunidades nuevas o nacientes. Sin embargo, la mayor parte de Sociedades Nacionales admitió que aún era largo el camino por recorrer.

Además de la migración motivada por aspiraciones de educación o empleo, cerca de sesenta millones de personas en el mundo se ven desplazadas debido a conflictos y persecuciones (ACNUR 2015). Muchas de las personas que han sufrido traumas en contextos de guerra o extrema violencia y que se han visto forzados a huir de sus hogares tienen necesidades específicas que con extrema dificultad se esfuerzan por satisfacer las Sociedades Nacionales (algunas de ellas se analizan en mayor detalle en el capítulo dedicado al servicio voluntario y los conflictos). En el caso de ciertas Sociedades Nacionales, la llegada de grandes cantidades de personas a zonas ya densamente pobladas ha suscitado considerables dificultades en el país. Las Sociedades Nacionales han debido intensificar su labor para prestar asistencia en los campamentos de refugiados, además de encontrar nuevos medios para ocuparse de los problemas que surgen ante la transformación de los centros urbanos cuya demografía crece en flecha con la llegada de nuevos grupos. El desafío es de talla, en particular para las Sociedades Nacionales ya bajo presión para funcionar con limitados recursos. Así lo expresa el representante de esta Sociedad Nacional de Oriente Medio.

*"Hay tantas personas aquí en los campamentos de refugiados y nuestros voluntarios están junto a ellas. Pero, a menudo, los habitantes locales se preguntan, '¿por qué ayudan los voluntarios a estas personas cuando nosotros tenemos nuestros propios problemas y qué hacen al respecto?'"*

No obstante, muchas de estas Sociedades Nacionales, en particular en Oriente Medio y África, han concebido extraordinarios modelos para el fomento de la participación significativa y del servicio voluntario en esas comunidades (véase el estudio de caso más adelante).

La configuración de comunidades cada vez más diversas –y a veces fragmentadas– genera percepciones y conceptos diferentes que deben ser abordados a nivel local, además de hacerlo con los agentes locales y mundiales. Los retos derivados de expresiones evolutivas de la comunidad son particularmente patentes en el contexto de la incidencia de la urbanización en el servicio voluntario.

## Estudio de caso

En el campamento de Nyarugusu, en Tanzania, viven poco más de sesenta y ocho mil (68 000) refugiados, principalmente procedentes de la República Democrática del Congo y de Burundi. Muchos de ellos se encuentran allí desde hace numerosos años. La Cruz Roja de Tanzania ha movilizado a los refugiados que viven en el campamento para que presten apoyo a otros refugiados.

Joel Kambale es uno de ellos. Huyó de la República Democrática del Congo en 2006 porque había "demasiados enfrentamientos y muertes". Tras haber sido uno de los beneficiarios de las actividades de la Cruz Roja mientras escapaba del conflicto en su país de origen, Kambale se convirtió en voluntario para retribuir en algo la ayuda recibida.

"Desde que llegué, la Cruz Roja me ha impartido cierta formación en el campamento" señala Kambale, de 42 años y padre de dos niños, que confiesa temer demasiado como para regresar a la República Democrática del Congo. Colabora con la Cruz Roja en la elaboración y la ejecución de campañas de salud, además de actuar como enlace entre la comunidad y los responsables de servicios de salud. Es uno de los cientos de voluntarios que apoyan a la población en el campamento.

# Urbanización y comunidades en transformación

*"En cierta manera, tenemos aquí dos mundos, y se nota cuando las personas vienen de países en donde el servicio voluntario es una forma de vida. No es el servicio voluntario formal como lo conocemos. Es simplemente un modo de vida. Si el vecino no tiene comida, se le da; si una tormenta se avecina, se ayuda a las personas mayores a organizar sus casas. Es la tradición. Pero cuando vienen a la ciudad, buscan dinero y las tradiciones ya no son las mismas. Todo cambia, incluso las relaciones con los demás y el deseo de ayuda solidaria. Intentan sobrevivir penosamente, necesitan dinero, no tienen tiempo y el sentido de pertenencia a la comunidad es distinto. Están ahora conectados a través de los medios sociales, buscan oportunidades; participarán, pero por periodos más cortos, y buscan algo en concreto. Las cosas cambian".*

Este comentario de un miembro del personal de una Sociedad Nacional de África oriental pone de manifiesto la transformación del servicio voluntario en el contexto de una acelerada urbanización, tanto en las nuevas comunidades de los voluntarios como en aquellas que han dejado atrás. Estas observaciones resultan particularmente pertinentes si se tiene presente que la mayor parte de la población mundial vive ahora en ciudades, previéndose que en los próximos treinta a cuarenta años ese porcentaje se elevará al setenta por ciento (70%) (OMS 2010). Nunca antes en la historia de la humanidad había vivido la mayoría de la población del mundo en las ciudades y nunca antes migraban con tal rapidez tantas personas. Todo ello conlleva repercusiones específicas para el servicio voluntario. En los últimos veinte años, el cambio ha sido radical en América latina, el Caribe, Europa, América del Norte y parte de Asia y África, a medida que los jóvenes, en particular, abandonan las zonas rurales y migran a las ciudades en busca de oportunidades económicas y de otra índole (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU 2014). Las Sociedades Nacionales y otras organizaciones locales que recurren a voluntarios en los países en desarrollo se enfrentan a una variedad distinta de factores que inciden tanto en la adhesión al servicio voluntario y en las modalidades de este, como en el tipo de necesidades de las comunidades que los voluntarios pueden ayudar a atender.

Con creces, el mayor desafío mencionado por las Sociedades Nacionales en los contextos urbanos es la retención de los voluntarios. Una amplia investigación del tema, mientras tanto, destaca importantes diferencias entre los entornos urbanos y rurales (Freeman et al. 2009). Si bien la retención de los voluntarios constituye según la mayoría de Sociedades Nacionales un problema general de reciente data, a menudo se lo planteó como un rasgo específico de la gestión de voluntarios en contextos urbanos. En el caso de las Sociedades Nacionales de países desarrollados, se trata de una característica presente en el horizonte desde hace algún tiempo. En algunos países de ingresos medios y en desarrollo, los voluntarios colaboran aún en promedio durante unos dos a cuatro años, lo cual frente a muchas comparaciones es un servicio prolongado. Pero muchas

de esas Sociedades Nacionales también señalan que los voluntarios tienden a colaborar ahora durante periodos más cortos, como lo señala el representante de esta Sociedad Nacional de Europa central.

*"La retención de los voluntarios es el mayor problema, incluso en el caso de aquellos no tradicionales, por llamarlos de alguna manera. En nuestro caso, se trata de un esfuerzo continuo y constante, y la gestión de los voluntarios a todo nivel debería ser una tarea cotidiana. Es aún un desafío para nosotros. De hecho, en la captación de voluntarios, o cuando tenemos reuniones conjuntas, mis colegas se quejan de que necesitamos más voluntarios y de lo difícil que es lograr la adhesión de estos. Y, sin embargo, en la práctica esto no se ve, porque logramos contar con voluntarios, pero no es fácil retenerlos".*

Además de la reducción general de la duración del servicio voluntario, muchas Sociedades Nacionales señalaron también una disminución en el tiempo de colaboración de voluntarios por semana o por mes, con una menor cantidad de horas de servicio voluntario en total. Una Sociedad Nacional del sudeste asiático explicó que el promedio de horas de servicio voluntario en contextos urbanos era de setenta y dos (72) horas anuales frente a las cerca de ciento cuatro (104) horas hace pocos años (Federación Internacional 2014). Aunque existieron grandes variaciones en los informes, cabe señalar que de la investigación se desprende una tendencia general a periodos de servicio voluntario más cortos. Es también importante observar que los factores determinantes de esta tendencia son complejos y diversos. En la literatura más amplia sobre políticas e investigación se da cuenta de un servicio voluntario más episódico (v.g. Cnaan y Handy 2005), en el presente análisis se considera necesaria cierta cautela en la generalización de las razones que motivan esta tendencia conforme se explica en el capítulo 3. La cuestión para las Sociedades Nacionales reside en encontrar la óptima manera de favorecer la adhesión de voluntarios cuyas expectativas difieren de las de los voluntarios de antaño, como lo señala bien este representante de una Sociedad Nacional de un país del Caribe.

*"Hemos observado que ese tipo de servicio voluntario tradicional en el cual se contaba con personas que respondían presente en cualquier momento cuando la Cruz Roja los necesitaba, ha dejado de ser moneda corriente. Las tendencias que ahora se observan son servicios voluntarios más breves o personas interesadas en colaborar por un par de horas o tal vez durante una semana y eso ya es mucho. Tenemos muchos voluntarios a corto plazo que quieren participar en proyectos a corto plazo y no tanto a largo plazo. Esa es mi opinión con respecto a la integración cultural en la región".*

Para muchas Sociedades Nacionales esta tendencia ha exigido una mayor inversión apenas para mantener una dotación adecuada de voluntarios e impartirles la formación necesaria para que cumplan sus funciones. Un responsable de la gestión de voluntarios en una Sociedad Nacional de África septentrional reconoció que los problemas persistían incluso después de una mayor inversión.

*"Hay que reconocerlo, vivimos en un mundo que cambia y las necesidades con él … y tenemos que replantearnos la idea del servicio voluntario. Necesitamos encontrar nuevos medios para retener a los voluntarios. Las personas solían prestar servicio voluntario durante un promedio de tres años como mínimo, y asistimos a una disminución, pese a la significativa formación impartida. Intentamos motivar a los voluntarios; hemos hecho muchos esfuerzos. Ahora impartimos formación a cerca de quince mil (15 000) voluntarios cada año en lugar de a diez mil (10 000). Sin embargo, el servicio voluntario disminuye".*

La relación entre redes sociales y confianza difiere en los modelos de capital social rurales y urbanos y ello entraña consecuencias con relación al comportamiento en pro del bien social, tal como el servicio voluntario (Beaudoin y Thorson 2004). Si bien esto puede incidir de manera negativa en la decisión de

sumarse al servicio voluntario en los centros urbanos, los voluntarios y miembros del personal de algunas Sociedades Nacionales observaron que, en las ciudades, las personas se muestran más proclives a buscar oportunidades de servicio voluntario como una manera de forjar relaciones. Se lo ha denominado "puentes de capital social", observándose como un tema más característico de deliberaciones en torno al servicio voluntario urbano.

*"Cuando me mudé (a la ciudad), no conocía a muchas personas de manera que comencé el servicio voluntario en parte solo para conocer gente". (voluntario, Asia y el Pacífico)*

*"Me decidí a prestar servicio voluntario porque alguien me lo pidió y necesitaba mejorar mis aptitudes interpersonales y conocer a personas diferentes … tengo ahora aquí a amigos a quienes conozco desde la mitad de años de mi vida". (voluntario, Centroamérica)*

No cabe reducir los desafíos que enfrentan las Sociedades Nacionales y las oportunidades que traen aparejadas a meras cuestiones de gestión y administración pues están relacionadas con la esencia misma de significado del servicio voluntario para las personas y las organizaciones. Un factor fundamental en esos retos está relacionado con la reconfiguración de las comunidades debido a la urbanización. En los centros urbanos, las comunidades pueden ser más fluidas, heterogéneas y a menudo poseen un entramado de complejas asociaciones que existen de manera independiente y dan lugar a comunidades superpuestas y entrelazadas.

El aspecto más importante de las comunidades urbanas es la cantidad de estas: puede existir un enjambre de cientos e incluso miles de comunidades que se traslapan, interactúan y compiten entre sí por influencia y recursos (Federación Internacional 2014). En las ciudades, las personas no siempre conocen a sus vecinos, pero a menudo formarán parte de múltiples comunidades locales o remotas, independientes y superpuestas, a través de colegas de trabajo, amigos y familia de larga data, grupos deportivos o de actividades de ocio, asociaciones religiosas, comunidades en línea y comunidades étnicas. Es cada vez menor la eficiencia de los enfoques tradicionales de servicio voluntario y de participación comunitaria que solían emplearse en las zonas rurales sobre la base de conceptos localizados y menos complejos de comunidad.

*"(Nuestro modelo de participación voluntaria) funciona muy bien en las aldeas, pero no hemos logrado que funcione igual de bien en la capital. Hemos debido considerar diferentes estrategias, especialmente para atraer a los jóvenes". (miembro del personal, Sociedad Nacional de África central)*

En el contexto de las complejas relaciones de poder y su materialización en las comunidades, resulta cada vez más difícil la determinación de contextos comunitarios claramente delimitados. Ello significa que la colaboración con comunidades específicas es cada vez más difícil y exige una mejor comprensión de la complejidad de los sistemas y de las relaciones que los definen.

Los entrevistados citaron también como un factor negativo importante las dificultades económicas de las personas que podrían prestar servicio voluntario en los entornos urbanos, en particular en países en desarrollo. La evolución en las economías del servicio voluntario se examina en un capítulo posterior. No obstante, cabe mencionar que muchas personas consideran que estos desafíos están inexorablemente vinculados con la dinámica de los entornos urbanos. Las personas migran para mejorar sus oportunidades económicas y, a veces, se ven separadas de las estructuras comunitarias y de subsistencia que las amparaban en las comunidades rurales. Estas circunstancias tienen repercusiones en lo que respecta a un menor tiempo disponible para dedicarse al servicio

voluntario, en vista de que prima la preocupación por la búsqueda de oportunidades de trabajo, a menudo en medio de dificultades y el aislamiento, con significativa presión para el envío de remesas "a casa".

*"Tenemos dificultad en lograr la adhesión de voluntarios en los centros urbanos; es más fácil en las zonas rurales. Las actividades voluntarias consisten principalmente en colaborar en el campo o en la cosecha de cultivos para recaudar dinero que ayude a las personas vulnerables. En las ciudades, un trabajo no basta para mantener a la familia, así tenemos menos tiempo disponible". (responsable de la gestión de voluntarios, Sociedad Nacional de África central)*

*"Se debe tanto al éxodo de los pueblos en dirección de las ciudades como a la situación económica. La mayoría de voluntarios son estudiantes que también se ven afectados por la difícil situación económica y no tienen tiempo para el servicio voluntario". (miembro del personal una Sociedad Nacional de Europa del Este)*

La noción de servicio voluntario a cambio de una compensación económica o de otra índole es también diferente en los contextos urbanos, donde las actividades de los voluntarios están más estrechamente vinculadas con la búsqueda de un empleo remunerado y la vida cotidiana requiere la inmediata disponibilidad de dinero en efectivo para la movilidad y la supervivencia. Todas estas circunstancias se ven agudizadas cuando las personas viven en las ciudades lejos de sus "hogares" y familias. Sujetos a estas presiones, muchos eventuales voluntarios en zonas urbanas buscan una compensación o una retribución financiera en contrapartida del servicio voluntario que prestan en colaboración con las Sociedades Nacionales.

*"El noventa y ocho por ciento (98%) de los voluntarios rurales se suma al servicio voluntario sin solicitar compensación alguna. En las ciudades, en cambio, cuando las personas se acercan para prestar servicio voluntario se observa cada vez más que van a pedir algo a cambio, ya sea dinero para el transporte u otras cosas. En la mayor parte de casos, se debe a que se trata de jóvenes con cualificaciones, que necesitan un poco de ayuda. Es la realidad, la falta de empleo supone que, a menudo, los voluntarios buscan una fuente de ingresos. Pero eso ocurre en las grandes ciudades". (Sociedad Nacional de África occidental)*

La compensación financiera de quienes prestan servicio voluntario se ha convertido en un rasgo predominante de muchos contextos de ese tipo de servicios y predomina, en particular, en los centros urbanos. Así, no sorprende que de un estudio realizado por la Federación Internacional se desprenda que, en el caso de los voluntarios urbanos, las oportunidades de formación aparecen como el factor más importante para la retención de voluntarios, sujetos a significativas presiones para mejorar sus posibilidades de encontrar empleo (Federación Internacional 2014).

Además del tiempo disponible y de las presiones económicas, muchas de las personas entrevistadas destacaron una diferencia en cuanto a las condiciones demográficas de quienes están dispuestos a adherir al servicio voluntario en contextos urbanos.

*"Si vemos lo que ocurre en la (capital), por ejemplo, es muy raro encontrar adultos que presten servicio voluntario; en general, son más los jóvenes. En las zonas rurales, se trata de las mujeres porque los hombres están trabajando en las ciudades o en las minas (en otros países), así es. Así, creo que lo mejor que podemos hacer es invertir en los jóvenes. No es fácil pedir a las personas que den más cuando a su vez su capacidad es restringida. Lo que intentamos es tratar de contar con el mínimo cuerpo de voluntarios que nos permita llevar a cabo las actividades que redundan en beneficio de la sociedad". (Sociedad Nacional de África meridional)*

Un dirigente de voluntarios que colabora con una Sociedad Nacional de América del Sur explicó también que la mayoría de jóvenes en el país se mudan a la capital cuando terminan la educación secundaria para continuar sus estudios. El departamento de la Sociedad Nacional responsable de los voluntarios en la capital del país señala una drástica disminución en la cantidad de jóvenes voluntarios durante las vacaciones de verano cuando regresan a sus lugares de origen. "Siempre se observa el ciclo de aumento y de reducción en el servicio voluntario", destacó este dirigente.

En el caso de muchas Sociedades Nacionales de países en desarrollo, la población de voluntarios urbanos está predominantemente constituida por jóvenes. Pese a las crecientes dificultades en lograr la adhesión de los jóvenes en estos entornos, en particular debido a la situación de empleo, no es raro que las Sociedades Nacionales indiquen que los jóvenes representan más del ochenta por ciento (80%) del cuerpo de voluntarios. No obstante, aunque los problemas en suscitar el interés de grupos de la población en edad de trabajo productivo son patentes tanto en las zonas rurales como urbanas, parecen haberse intensificado en estas últimas bajo las nuevas presiones específicas de esos contextos. Muchos voluntarios "maduros" se ven abrumados por otras prioridades y no pueden permitirse dedicar tanto tiempo al servicio voluntario.

Los esfuerzos para lograr la colaboración voluntaria de personas de distintas edades es otro de los retos que enfrentan las Sociedades Nacionales para contar con un cuerpo de voluntarios que refleje la diversidad de los vecindarios o las comunidades a las que prestan servicios. Cabe anotar que, para la mayor parte de Sociedades Nacionales, la capacidad para forjar relaciones con diversas comunidades en entornos urbanos representa uno de los principales desafíos para la movilización de recursos en el contexto de iniciativas de desarrollo de gran envergadura. La cada vez más amplia diversidad de las comunidades urbanas entraña también una diversidad en las definiciones y percepciones del servicio voluntario, así como en las expresiones de estas en las políticas y en la práctica. Un dirigente de una Sociedad Nacional de América central explicó que no siempre es diáfano el sendero para entablar relaciones con ciertos grupos étnicos.

*"Los miembros de (este grupo étnico en particular) no participan realmente en el servicio voluntario, supongo que no les interesan nuestros planteamientos, no parecen desear esa colaboración con nosotros".*

Este comentario podría llevar a la conclusión de una falta de participación, e incluso de una falla en la organización para suscitar adecuadamente el interés de una determinada comunidad; no obstante, se impone el planteamiento de preguntas más profundas. En lugar de buscar únicamente un cauce más eficaz para la comunicación con comunidades nuevas y diversas, las Sociedades Nacionales se ven forzadas a replantear sus enfoques y demostrar mayor apertura a diversos conceptos e interpretaciones del servicio voluntario. Algunos de los modelos de servicio voluntario pueden reposar sobre la premisa de una homogeneidad cultural que ha cesado de constituir la norma. Este caso ilustra de manera práctica los desafíos asociados a la configuración de un enfoque más cosmopolita y mutuamente transformador del servicio voluntario conforme se esbozó en el capítulo anterior.

La proliferación de "chabolas o villas miseria" en ciudades es uno de los rasgos significativos de la urbanización en los países en desarrollo y de ingresos medios. Se estima que cerca de mil millones de personas viven en esos asentamientos informales en zonas urbanas en el mundo y que esa cifra ascenderá a mil quinientos (1 500) millones de personas hasta 2020 (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU 2014). Esos entornos plantean muchos cambios y desafíos adicionales para el servicio voluntario. El vertiginoso desarrollo de esos asentamientos informales ha dejado a la zaga políticas públicas, infraestructuras e incluso las organizaciones voluntarias. De diversa manera, esos entornos demuestran ejemplos patentes de los problemas antes expuestos. Además, se ven agravados por vulnerabilidades más vastas e intensas que se caracterizan por múltiples intersecciones de factores de desventaja.

No obstante, la colaboración de las Sociedades Nacionales con esas comunidades en iniciativas de desarrollo ha portado resultados matizados.

*"Aquí los jóvenes no tienen muchas oportunidades, de manera que a veces caen en pandillas para tratar de ganar un poco de dinero; no se interesan mucho en el servicio voluntario. Les interesa sobrevivir". (dirigente de jóvenes de una Sociedad Nacional de África occidental)*

*"No siempre es fácil conseguir voluntarios de esas comunidades, de manera que a menudo acabamos por enviar voluntarios de otras áreas para que colaboren con ellos. Pero no es la mejor opción". (miembro del personal, Sociedad Nacional de América del Sur)*

El desafío de muchas Sociedades Nacionales reside en ser capaces de dotarse de modelos de desarrollo para colaborar en asociación con los habitantes de estas "chabolas o villas miseria" en lugar de limitarse a prestarles servicios. El objetivo radica en elaborar estrategias que permitan a esas comunidades contar con voz en los procesos de adopción de decisiones que les afectan. En sí, esta ya es una base fundamental para la participación significativa de los voluntarios. Sin embargo, las condiciones en extremo desfavorables y la pobreza que reinan en estas comunidades constituyen también sendos desafíos para favorecer la adhesión de sus miembros en calidad de voluntarios.

En el caso de algunas Sociedades Nacionales, ello se ha traducido en innovadores enfoques de fomento de los medios de vida para suscitar una mayor participación de la comunidad, de manera que esta redunde en beneficio financiero, o de otra índole, de todas las partes interesadas.

*"Tenemos problemas con la retención de voluntarios. Vivimos en uno de los países más pobres del mundo y las personas necesitan ayuda. Decidimos, pues, emprender estas actividades de generación de ingresos. Nuestra tierra es muy fértil, así, los voluntarios que trabajan en nuestras tierras reciben parte de los beneficios y otra parte sirve para ayudar a la labor de la Cruz Roja. Hemos tenido mucho éxito y hemos duplicado la cantidad de voluntarios". (dirigente de una Sociedad Nacional de África central)*

En otros casos, para superar estos desafíos se ha optado por enfoques de colaboración más cautelosos y a largo plazo dentro de las estructuras comunitarias existentes y orientados a favorecer la autonomía local. De manera mayoritaria, estas circunstancias han dictado la reconsideración de los enfoques más formales conforme a los cuales las personas adhieren al servicio voluntario y reciben formación para prestar servicios a la población.

## Estudio de caso
### Las comunidades urbanas en calidad de asociadas y no meras beneficiarias de servicios

Jane Usher es una comunidad sumamente pobre situada en la periferia sur de la ciudad de Belice, asolada por elevadas tasas de desempleo, toxicomanía, embarazos de adolescentes, pobreza, delincuencia y violencia. Esta última es una de las razones que explican la escasa presencia de organizaciones no gubernamentales. La Cruz Roja de Belice inició su colaboración con esta comunidad hace unos cuatro años, gracias a fondos recibidos para actividades de reducción del riesgo de desastres. Con viviendas construidas en una planicie pantanosa bajo el nivel del mar, los habitantes de Jane Usher acusaban desproporcionados efectos tras el paso de las tormentas tropicales.

La Cruz Roja de Belice comenzó por consultar con las organizaciones que habían realizado previamente actividades en Jane Usher; luego los representantes de la Sociedad Nacional se reunieron con las autoridades de los departamentos gubernamentales pertinentes e iniciaron un diálogo con los dirigentes de la comunidad y las principales partes interesadas. Poco a poco lograron la adhesión de voluntarios, incluidos algunos jóvenes muy entusiastas con respecto al destino de su comunidad. Algunos de estos voluntarios estaban cansados de escuchar únicamente comentarios negativos acerca de Jane Usher y querían demostrar que esta comunidad también tenía aspectos positivos.

La Cruz Roja de Belice trabajó estrechamente con los dirigentes locales para sentar bases de confianza y comprender mejor los problemas que aquejaban a la comunidad, en particular, aquellos relacionados con las repercusiones del cambio climático y la reducción del riesgo de desastres. Se constituyó una unidad de reducción del riesgo de desastres a la que se dotó de equipamiento, impartiéndose formación a sus miembros. Estos asumieron luego la dirección del proyecto y abordaron los principales riesgos de la comunidad.

Se trató de una experiencia en extremo enriquecedora para la comunidad que fue capaz de ejecutar, con éxito, estrategias concebidas por sus propios miembros. Al mismo tiempo, estos adquirieron mayor confianza para movilizar al resto de la comunidad y buscar soluciones a otros problemas.

Una vez concluido el proyecto sobre reducción del riesgo de desastres, la unidad establecida originalmente se transformó en una organización comunitaria que avanzó y fue constituida legalmente con personalidad jurídica para presentar propuestas relativas a pequeños proyectos comunitarios. Se impartió formación a los miembros de la organización y esta fue oficialmente reconocida como una comunidad de agentes de salud por el Ministerio de Salud de Belice.

El apoyo recibido de la Cruz Roja de Belice tuvo un singular efecto de catalizador y contribuyó a que los miembros de la comunidad se ocuparan de los problemas de estas y decidieran mejorar sus aptitudes para organizar y movilizar recursos para ejecutar proyectos.

Habida cuenta del crecimiento previsto de las poblaciones urbanas, se torna urgente la necesidad de un mejor y más claro discernimiento de los desafíos específicos que ello entraña para las organizaciones que recurren a voluntarios, así como la necesidad de analizar y configurar modelos de servicio voluntario que funcionen con eficacia en esos contextos.

Persistirá la influencia de los cambios que acusan las comunidades bajo los efectos de patrones de migración y urbanización en las culturas y normas sociales conexas al servicio voluntario, de manera que resultará imprescindible la adaptación e incluso la transformación de modelos de gestión y participación de los voluntarios. Toda inflexibilidad de las Sociedades Nacionales para adaptarse y adaptar los tipos y modelos de servicio voluntario y las oportunidades que ofrecen, así como los esfuerzos que despliegan para suscitar el interés de las comunidades mermará su capacidad para forjar relaciones con el amplio abanico de grupos diversos que caracterizan cada vez más el panorama demográfico de sus respectivos países.

Además de las repercusiones en la capacidad de las Sociedades Nacionales para elaborar y llevar a cabo programas y otras iniciativas, todo fracaso en la adaptación a las nuevas realidades podría cerrar las puertas a muchas comunidades diversas con respecto a las oportunidades de colaboración a través del servicio voluntario y los múltiples beneficios conexos. Un ejemplo de ello se observa en la relación entre el servicio voluntario y los adultos mayores.

# Envejecimiento de sociedades y el servicio voluntario

Muchas Sociedades Nacionales que participaron en este estudio (en particular en el mundo en desarrollo) consideraron que en sus países se concedía marcado énfasis a la participación de los jóvenes y de otros grupos, pero no se concedía atención significativa ni prioridad a la colaboración de las personas mayores.

*"Nos concentramos demasiado en los jóvenes, porque son el futuro del país y hay que prepararlos, ¿verdad? Se habla mucho de ello, pero pienso que deberíamos también prestar atención a los adultos mayores porque, además de ser un grupo de población futura mucho más grande, son personas que tienen conocimientos … que podemos aprovechar a través del servicio voluntario con nuestra organización. Por nuestra parte, podemos ofrecerles un estilo de vida más sano e inclusivo desde el punto de vista social. En aras del futuro del servicio voluntario, debemos incluir a los adultos mayores en nuestras propuestas". (responsable de la gestión de voluntarios en una Sociedad Nacional de América del Sur)*

La excepción a este fenómeno se observa en los países del Norte, donde el rápido envejecimiento de la población es, casi sin salvedades, la norma. En esos países, los adultos mayores representan ya un porcentaje significativo de los voluntarios y el mayor desafío consiste en lograr la adhesión de los jóvenes. No obstante, en los países de ingresos medios y bajos, los jóvenes representan entre el cincuenta y el ochenta por ciento (50%-80%) de los voluntarios. Sin embargo, pronto, por primera vez en la historia de la humanidad, las personas mayores de sesenta años superarán en porcentaje a las personas de menos de quince años en la composición de la población mundial (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU 2012).

Hans Rosling observa que, desde el punto de vista demográfico, se ha llegado al punto máximo de nacimientos; ello supone que a partir de este momento la cantidad de niños y jóvenes en el mundo se nivelará o comenzará a disminuir (Rosling 2014). Mientras tanto la población adulta seguirá envejeciendo y acusará un aumento de mil millones de personas en los próximos años. Si bien se prevé que estos cambios ocurrirán en África en la segunda mitad del siglo, estos ya se perfilan en otras regiones del mundo, en particular, en Asia. Estos cambios demográficos tendrán repercusiones tanto en el tipo de servicios necesarios como en los enfoques del servicio voluntario.

La experiencia y las investigaciones internas ponen de manifiesto razones de peso para una atención más significativa en los voluntarios de mayor edad. En el estudio de la Federación Internacional sobre servicio voluntario urbano se señalaba, por ejemplo, que "salvadas todas las diferencias (con inclusión de consideraciones relativas a la duración de servicio, formación y otras variables relacionadas con la edad), las personas mayores tienden a colaborar durante más tiempo con la organización y, en promedio, en una semana corriente, concederán más tiempo al servicio voluntario. Así, este grupo etario constituye una fuente aún no lo suficientemente aprovechada para un modelo más sustentable de servicio voluntario"[7].

Las poblaciones adultas en muchos países también están optando por jubilaciones anticipadas. Así, muchas Sociedades Nacionales observan que estos pensionistas gozan de buena salud durante más tiempo, cuentan con sólidas destrezas y disponen de experiencia y tiempo libre. Se puntualizó también que su participación podría ser diferente a la de los adultos mayores de generaciones anteriores y que concederían quizás más importancia al uso de sus habilidades específicas, la consecución de resultados concretos y un equilibrio entre su colaboración en el servicio voluntario y otros intereses.

Además de la eventual contribución de voluntarios de mayor edad, algunas Sociedades Nacionales también hicieron referencia a significativos beneficios para los voluntarios desde el punto de vista social y de salud que se ha examinado ya en ciertos contextos (v.g. Hardill y Baines 2009).

*"Lo veo así: vivimos en un país que, en el futuro, tendrá muchas más personas de edad. En cuanto a los adultos mayores y el servicio voluntario, además de la calidad de su sentido profesional en la institución, este tipo de voluntario necesita mantenerse activo mentalmente. El programa de servicio voluntario de la Cruz Roja ofrece esa posibilidad, porque en muchos casos, nuestra sociedad no concede espacios a los adultos de esa edad. No tienen la posibilidad de mantener su agilidad mental y utilizar sus conocimientos y cualidades profesionales y el servicio voluntario se lo permite". (miembro del personal, Sociedad Nacional de América del Sur)*

En algunos países, pese al rápido aumento de la población de adultos mayores, las Sociedades Nacionales tienen dificultad en lograr que adhieran al servicio

7 *En el estudio sobre servicio voluntario urbano se determinó que las personas de cincuenta años y edades superiores dedicaban, en promedio, media jornada más al servicio voluntario por semana que los jóvenes de edades comprendidas entre quince y diecinueve años.*

voluntario. En ciertos casos, por ejemplo, en muchos de los antiguos países de la Unión Soviética, persiste una connotación negativa asociada al servicio voluntario. En otros, se suman factores adicionales tales como la pobreza.

*"Nuestros ancianos son más bien pasivos y no tan dinámicos. Muchos de ellos son además muy pobres y es muy difícil animarlos a participar y explicarles que les sería útil mantenerse más activos socialmente". (Sociedad Nacional de Europa oriental)*

Para las Sociedades Nacionales que cuentan con un cuerpo de voluntarios constituido mayoritariamente por jóvenes, no ha sido nada sencillo lograr la adhesión de los adultos mayores al servicio voluntario.

*"El principal problema está en que debemos contar con voluntarios que pertenezcan a distintos grupos, clanes y grupos de edad, en general. Lo difícil es ahora la edad. De momento captamos la atención de las personas de menos de treinta años y no logramos interesar a los del grupo siguiente, aquellos de edades comprendidas entre cuarenta y cincuenta años". (Sociedad Nacional de África occidental)*

En el contexto de este estudio, las Sociedades Nacionales de países en desarrollo de Asia y América del Sur citaron con mayor frecuencia problemas para suscitar el interés de una población que envejece. Aunque quedó claro que muchas de ellas veían graves consecuencias cernirse sobre los servicios sociales y humanitarios ante el rápido envejecimiento de la población (se mencionó como futura complicación la necesidad de más amplios servicios de recolección de sangre), muchas también contemplaron las oportunidades. Un responsable de la gestión de voluntarios de una Sociedad Nacional de América central observó que los profesionales jubilados pueden contar con dilatada experiencia, pero resta saber si las Sociedades Nacionales sabrían aprovecharla de manera óptima.

Otros consideraron que sería necesario fortalecer la colaboración con los jóvenes para garantizar que se disponga de un cuerpo de voluntarios lo suficientemente extenso como para atender a las significativas necesidades de las personas mayores, conforme lo corroboró el representante de una Sociedad Nacional de Asia oriental.

*"El envejecimiento de la sociedad es una de las tendencias externas que conllevan repercusiones para el servicio voluntario con la Sociedad Nacional. Es necesaria la transformación de estos servicios para dar mayor cabida a las necesidades de las personas mayores. También ha planteado desafíos para la Sociedad Nacional en lo que se refiere a la adhesión de voluntarios más jóvenes".*

Algunas Sociedades Nacionales invierten también esfuerzos en enfoques intergeneracionales con el fin de cerrar lo que, a veces, consideran una brecha cada vez más profunda. Una Sociedad Nacional de Asia oriental, por ejemplo, concibió una actividad en la que "empareja" a jóvenes voluntarios con ancianos que viven en chabolas. Cada joven tiene como contraparte a una persona jubilada que ha trabajado en algún oficio o profesión en el que se interesa el primero. Así, un carpintero o una peluquera jubilados tendrían como parejas a jóvenes interesados en ese tipo de trabajo. Los jóvenes ayudan a "su" persona mayor con las tareas domésticas y esta les enseña los gajes del oficio que conocen; ambos salen enriquecidos de la experiencia.

Este tipo de modelos proliferan en el mundo y muchas organizaciones de países en desarrollo comienzan a plantearse también cauces para suscitar el interés de las poblaciones de más edad en el servicio voluntario. Como muchos otros aspectos del servicio voluntario, se trata de un área que no se ha investigado,

documentado, ni estudiado lo suficiente. Existirían muchas ventajas derivadas de un conocimiento más profundo de modalidades para lograr con éxito la adhesión de adultos mayores en calidad de voluntarios. Gran parte de la labor emprendida en los últimos decenios en los países desarrollados con respecto al servicio voluntario de adultos mayores podría aportar enseñanzas útiles para otros contextos.

No obstante, dentro de esta perspectiva, será esencial que toda investigación futura repose firmemente sobre el claro entendimiento de la diferente percepción del envejecimiento en distintos lugares. Además, cabrá tener asimismo presente los cambios y tendencias más amplias y complejas que inciden en el curso de vida de las personas y en su capacidad para hacer frente a los desafíos de la sociedad contemporánea. Ello destaca la importancia de la realización de investigaciones y programas en asociación con organizaciones no gubernamentales y otros agentes que colaboran con sectores de la población que envejece.

# Configuración de nuevas comunidades: más allá del "servicio voluntario en línea"

Aunque el presente estudio no estaba específicamente destinado a considerar la relación entre tecnología y servicio voluntario, muchas Sociedades Nacionales de países en desarrollo citaron tanto retos como oportunidades conexos al rápido adelanto tecnológico en relación con el servicio voluntario. Pese a la amplia literatura acerca del servicio voluntario en línea y al progreso de este en años recientes, la vasta mayoría de Sociedades Nacionales de países en desarrollo no recurren a esta modalidad, o lo hacen de manera muy marginal. El grueso de las Sociedades Nacionales en los países en desarrollo parecía consecuentemente centrado en el desarrollo de estrategias de servicio voluntario directo y en persona.

*"[En cuanto a] los voluntarios en línea, son pocos porque cuando organizamos actividades, solemos reunir a las personas. Tenemos actividades presenciales concretas y, en este momento, [el servicio voluntario] en línea no es muy necesario. Contamos con los voluntarios en línea o con apoyo de esta índole cuando necesitamos formular algún comentario sobre un documento; entonces solicitamos a alguien que tenga conocimientos especializados en determinada esfera que brinde su opinión o algo similar. Pero, básicamente, la interacción es directa e interpersonal". (Sociedad Nacional de Europa del Este)*

Se observa una propagación del servicio voluntario en línea en muchos países de ingresos medios y en la mayor parte de países desarrollados, aunque, en general, aún representa un bajo porcentaje dentro del servicio voluntario en conjunto. No es algo sorprendente habida cuenta de que gran parte de la labor de las Sociedades Nacionales gira en torno a la ayuda directa y en persona. En muy pocos casos, el servicio voluntario en línea superó el uno por ciento (1%) del total de ese servicio en general en alguna Sociedad Nacional.

*"[El servicio voluntario en línea] es importante y puede ser útil. Pero, en definitiva, cuando ocurre un desastre, necesitamos a personas sobre el terreno. Las necesitamos para que rescaten a quien se ahoga, recorran los hogares en zonas remotas o incomunicadas. Nada puede aún reemplazar eso". (experto en desarrollo de la Federación Internacional, Asia)*

© Jenelle Eli / Cruz Roja Americana

No obstante, se dejó claramente sentado que las Sociedades Nacionales de todo el mundo consideran las plataformas en línea y demás plataformas tecnológicas como una suerte de comunidades regidas por normas, idiomas, culturas y comportamientos propios. Es aún limitado el rango de interacción con esas comunidades.

Algunas Sociedades Nacionales de países altamente desarrollados han logrado establecer y suscitar el interés de importantes comunidades de voluntarios en línea. La Cruz Roja Americana y la Cruz Roja Británica, por ejemplo, han constituido una comunidad en línea para el levantamiento de mapas que presta asistencia en casos de desastre de gran magnitud. Los miles de miembros de esta comunidad en línea viven en diversos países alrededor del mundo. Gracias a una combinación de información de fuente abierta e informes remitidos desde el terreno, levantan mapas que pueden ser utilizados por los socorristas en el lugar de los hechos. Diversos voluntarios ubicados en todas las zonas de husos horarios actualizan los mapas en ciclos de veinticuatro horas. Es interesante anotar que muchos de estos cartógrafos voluntarios proceden de países en desarrollo. De esta manera ha cobrado existencia una red de individuos que pudieran no llegar a conocerse nunca en persona pero que colaboran entre sí para ayudar en la intervención motivada por desastres de gran envergadura.

De manera análoga, la Federación Internacional ha creado un grupo en Facebook dedicado a los voluntarios de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en todo el mundo para concederles un espacio donde puedan dialogar y compartir ideas o ejemplos de programas. Tras los primeros ocho meses de funcionamiento, el grupo cuenta con veinticinco mil (25 000) miembros en más de ciento cincuenta (150) países. Los miembros publican con regularidad a partir de distintos lugares del mundo ejemplos de iniciativas, solicitan consejo y aprenden a conocerse. Con motivo del Día Mundial de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, se solicitó a los voluntarios que enviaran fotografías de lo que harían en esa fecha con el fin de dar a conocer el amplio abanico de actividades

diarias de los voluntarios. Se publicó más de tres mil (3 000) fotografías procedentes de ciento diez (110) países en ese día. Se compuso un breve vídeo con una síntesis de las aportaciones.

En Kenia, la Cruz Roja se debate en medio de una plétora de aplicaciones destinadas al servicio voluntario; muchas más de aquellas a las que puede dar cabida. Entre estas, figura una iniciativa de servicio voluntario en línea denominada *iVolunteer*, en cuya plataforma se registraron cerca de doscientos mil (200 000) usuarios durante los dos primeros meses de funcionamiento. A lo largo de los años y bajo distintas encarnaciones, la plataforma ha sido utilizada como un servicio ciudadano y dirigido por usuarios, para comunicar alertas acerca de accidentes viales y retrasos en el tránsito. Los ciudadanos enviaban fotografías de accidentes y vías interrumpidas para prevenir a los conductores que ya soportan la penosa densidad del tránsito vehicular en Nairobi. Se la utilizó también como herramienta de coordinación cuando los conductores de taxis no oficiales organizaron una huelga y las personas se movilizaron para poner en común sus vehículos y transportar a los pasajeros librados a su suerte. La plataforma sirvió también, entre otros usos, para difundir mensajes de campañas, apoyar iniciativas de recaudación de fondos, y alentar a los ciudadanos a que informen de desastres y otras cuestiones humanitarias.

A través de este estudio también quedó claro que los adelantos tecnológicos ya son patentes en algunos lugares del mundo en desarrollo y han incidido de manera significativa en las expectativas y en los patrones de participación en el servicio voluntario por parte de los jóvenes en particular. Muchas Sociedades Nacionales han intentado establecer vínculos con comunidades de voluntarios en línea o se han dotado de herramientas que faciliten el acceso a las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en línea.

*"Cabe mencionar que el significativo y dinámico desarrollo socio-económico y tecnológico registrado en el país exige un nuevo enfoque con respecto a los voluntarios y sus intereses. La mayoría de voluntarios son jóvenes que, como tales, prefieren invertir su tiempo libre en adquirir conocimientos sobre tecnologías de la comunicación, utilizarlas y utilizar los medios sociales para ampliar sus relaciones. La Sociedad Nacional adapta sus servicios en ese sentido y ha diseñado una vistosa página web con enlaces a páginas de medios sociales, ha remozado sus campañas y actividades a la luz de estas nuevas tendencias". (dirigente, Sociedad Nacional de Asia central)*

## Estudio de caso
### Herramientas en línea para una captación de voluntarios más eficiente

La Cruz Roja Sueca, durante el reciente proceso de reorganización de un engorroso y pesado sistema administrativo para la captación de voluntarios, concibió una singular idea para el registro de estos que aportó múltiples beneficios. Inspirándose en la popularidad de juegos en línea tales como "qué tipo de superhéroe eres" o "qué personaje de guerra de las galaxias corresponde a tu personalidad", la Cruz Roja Sueca elaboró una pequeña prueba para descubrir "el tipo de voluntario" que dormita en cada persona.

En el juego, cada voluntario en potencia debe responder a treinta preguntas sobre su personalidad. Una vez completado el cuestionario, se le plantea diversas opciones de servicio voluntario adaptado a su personalidad y se le ofrece la posibilidad de inscribirse directamente en línea. De esta manera se facilita su consulta del sistema y dedican menos tiempo a consultar funciones que pudieran no corresponder a sus intereses. Gracias a la información recabada a través de las pruebas, los responsables de la gestión de voluntarios pueden también adaptar mejor los mecanismos de apoyo a los voluntarios y concebir nuevas campañas específicas para propiciar la adhesión de voluntarios.

El progreso tecnológico también ha expuesto a muchos voluntarios de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja a prácticas utilizadas en otros países. Están más próximos unos de otros a través de grupos en línea y comunidades que superan las fronteras geográficas. Mientras que la mayoría de los voluntarios tenían antes pocas posibilidades de comunicarse con otros voluntarios de otras zonas de un mismo país, ahora tienen acceso a un diálogo directo con voluntarios de todo el mundo. Ello ha contribuido a forjar un sentido de unidad y de propósito compartido que consolida el sentimiento de orgullo motivado por la labor de la organización. También ha modificado sus ideas acerca de los servicios y las actividades y ha contribuido a transformar su reflexión acerca del servicio voluntario. Estas comunidades en línea han ayudado a la apertura de redes de conocimientos y a la creación de espacios donde las personas pueden compartir información y aprender.

*"Cuando las personas ven los emblemas de la Cruz Roja [en distintas plataformas de medios sociales], en zonas en conflicto, de desastres naturales, como en Haití, o como el terremoto en Japón, ven a la Cruz Roja trabajando. Los voluntarios se sienten alentados al ver que, en efecto, es una aldea mundial, y perseveran en su labor para mejorar las cosas. Ven las imágenes y los mensajes ¿comprende? Ven a nuestra Cruz Roja convertirse en este gran miembro junto a la Cruz Roja Americana, la Cruz Roja Británica, la Cruz Roja Suiza. Al ver todo esto, reciben todas estas influencias para hacer esto y aquello, ejecutar programas similares o adaptar lo que ven en las páginas de Twitter o Facebook. Así que ven estos programas, los copian o los adaptan aquí". (responsable de la gestión de voluntarios, Sociedad Nacional de África occidental)*

*"Pese a que vivimos en un país del tercer mundo, es obvio que la exposición al mundo tendrá repercusiones, en particular con respecto a los jóvenes. Puede traer tanto positivo como negativo: positivo en el sentido que apreciarán el funcionamiento del servicio voluntario en el mundo, en el fomento del desarrollo económico, y ya eso creo es una gran ventaja". (dirigente de voluntarios, Sociedad Nacional de África meridional)*

La Federación Internacional emprendió una iniciativa para consolidar esas relaciones y comunidades y favorecer la difusión de conocimientos y el sentido de propósito compartido a través de los Randomised Coffee Trials. El principio de base consistía en el establecimiento de correspondencias al azar entre participantes y otros voluntarios o miembros del personal en cualquier lugar del mundo. La "pareja" así formada contaba con un mes para organizar una conferencia por Skype alrededor de una taza de café. Al mes siguiente, se establecen nuevas parejas. Cerca de mil (1 000) personas de ochenta (80) países han participado. Aunque no se fijó ningún plan de trabajo específico para esas "tertulias", de una evaluación de estas se desprendió que un tercio de los binomios habían sostenido varias conversaciones y que la iniciativa contribuyó en efecto a generar un sentimiento de orgullo y motivación con respecto a la organización,

además de favorecer resultados concretos en programas y actividades en ámbitos sumamente diversos, incluidos la educación preventiva sobre desastres, la gestión de tecnologías de la información y el fomento de actividades de la juventud.

Algunas Sociedades Nacionales observaron que los adelantos tecnológicos también generan un nuevo conjunto de necesidades que merecen atención, a saber, las de las personas y comunidades que quedan excluidas de los beneficios del progreso tecnológico en el país. Varias Sociedades Nacionales elaboran programas en los que los voluntarios ayudan a otras personas en la adquisición de conocimientos en informática para que sean capaces de estar en mejor sintonía con el mundo que los rodea.

En el curso de este estudio se comprobó que la existencia de los medios sociales y sus consecuencias parecerían afectar de una u otra manera a la mayor parte de Sociedades Nacionales, aunque el alcance de las repercusiones está correlacionado con el grado de desarrollo del respectivo país y con quien goza de acceso a la tecnología. En años recientes, nueve de cada diez Sociedades Nacionales de países en desarrollo y de ingresos medios consideraron altamente prioritario construir una presencia en los medios sociales.

*"Los medios sociales ejercen innegable influencia en el servicio voluntario hoy en día. La Cruz Roja intenta recurrir a métodos modernos e innovadores para suscitar el interés de voluntarios y en la gestión de estos. Se alienta a los voluntarios y miembros del personal a que se mantengan al tanto de las nuevas tendencias a través de Twitter, Facebook y otros medios sociales". (Sociedad Nacional de Asia central)*

Algunas Sociedades Nacionales de países en desarrollo reconocieron que la tecnología (y los jóvenes) avanzaban con más rapidez de la que se lo permitían sus limitados recursos. Existe también una considerable brecha digital entre las oficinas centrales situadas en las capitales o en las ciudades más grandes de los países y muchas de las oficinas seccionales dispersas en estos. Así, mientras las oficinas centrales suelen tener un acceso razonable a internet y a ordenadores, muchas de las oficinas de secciones a veces carecen de ordenadores y cuando los tienen, la conexión a internet es ya sea fluctuante o demasiado onerosa como para permitir un uso frecuente. Resulta evidente que muchas Sociedades Nacionales tropiezan con grandes dificultades para lograr que toda la organización disponga de acceso a la tecnología.

*"La tecnología de la información progresa con rapidez y tiene fuerte incidencia en el servicio voluntario. Los jóvenes voluntarios conocen bien internet y los medios sociales. Buscan información acerca de la organización antes de inscribirse como voluntarios. Además, desean contar con la posibilidad de hacerlo en línea. De momento, no contamos con capacidad para anticipar sus necesidades. Apenas empezamos a dotarnos de mejores medios para la gestión de voluntarios. En este momento, por ejemplo, formulamos normas, revisamos herramientas de supervisión y ampliamos la base de datos de voluntarios". (Sociedad Nacional de Asia sudoriental)*

"*En los últimos quince años, la tecnología de la información ha entrado en la vida de los jóvenes de tal manera que se ha convertido en un elemento indisociable de sus vidas. Es sumamente contraproducente que no contemos, no incluyamos o no prestemos servicio [internet] en las oficinas seccionales. Los jóvenes se aburren. Creo que se trata de un modelo caduco de gestión del servicio voluntario*". (Sociedad Nacional de América latina)

Pese a toda la agitación en torno al acercamiento tecnológico, así como a la promoción y la proliferación de comunidades en línea, la brecha digital persiste

para muchas personas y perjudica gravemente a esas Sociedades Nacionales y sus voluntarios al no permitirles beneficiarse de las ventajas y experiencias adquiridas por otras Sociedades Nacionales.

*"No. No. Nuestra Sociedad Nacional no utiliza servicios en línea. Ni siquiera existe conexión a internet". (dirigente, Sociedad Nacional de África central)*

*"Desafortunadamente el acceso a internet no existe en todo lugar; en algunos sitios puede funcionar con éxito y fallar en otros". (Sociedad Nacional de Oriente Medio)*

*"(Aquí) es muy limitado. Los voluntarios en las zonas remotas tienen, primero, problemas de conexión y, segundo, [problemas] con conocimientos y medios". (Sociedad Nacional de Asia central)*

La gestión de las bases de datos aparece como otra prioridad fundamental de muchas Sociedades Nacionales en la búsqueda de nuevos enfoques tecnológicos del servicio voluntario. Las bases de datos en línea son sumamente raras en los países en desarrollo. De hecho, menos de la mitad de las Sociedades Nacionales que participaron en la encuesta contaban con algún tipo de base de datos nacionales electrónica. Algunas contaban, no obstante, con modelos avanzados en los cuales los voluntarios podían interactuar en comunidad en línea, inscribirse en cursillos de formación y señalar su participación en diversos turnos y actividades voluntarias. Sin embargo, se trata de ejemplos minoritarios, en su mayoría en países de América del Norte, Europa occidental y ciertos lugares de Asia.

# Conclusión

Pese a que gran parte de la investigación sobre el servicio voluntario suele concentrarse en el trabajo que estos realizan en el contexto de proyectos específicos, de este análisis se desprende la importancia del estudio de la influencia que ejercen las grandes transformaciones socioeconómicas en las comunidades de las que proceden los voluntarios y a las que estos prestan servicios.

Ha quedado, además, patente la vasta interconexión entre estos cambios y la necesidad de que las organizaciones que recurren a voluntarios concedan mayor atención a las dinámicas superpuestas que pueden trastocar los patrones y conceptos establecidos y predominantes en relación con el servicio voluntario.

La apertura frente a estas diversas interpretaciones y el intento por darles cabida en los marcos existentes no basta si de hecho se mantiene la centralidad de la "cultura" del Movimiento con respecto al servicio voluntario, en lugar de permitir que sea impugnada y transformada por nuevas y diversas influencias. Esta labor de transformación no es forzosamente linear y tiene que ver esencialmente con la forma en la cual una organización mundial interpreta, apoya y moviliza el servicio voluntario en diversos contextos y con distintas comunidades.

El fomento del servicio voluntario en una era de cambios sociales radicales exige la apertura ante la diferencia, acompañada de enfoques innovadores, híbridos y flexibles a nivel local que cuenten con el apoyo y el respaldo a nivel institucional mundial. Incluso si los resultados que se deriven de ello ponen en entredicho las "normas" establecidas de servicio voluntario.

© Federación Internacional

# *Capítulo 3*
# Economías del servicio voluntario

*En este capítulo se examina el tema de la remuneración y los incentivos en el servicio voluntario y su relación con la inversión en actividades de asistencia y desarrollo. Se plantea aquí el argumento de que las normas mundiales usuales relativas a la noción de "pago" no captan necesariamente toda la complejidad de la incidencia de la remuneración de los voluntarios en la motivación de estos y las características de quienes prestan servicio voluntario. Se destaca también que los fondos destinados a actividades de asistencia y desarrollo dan forma a ciertos patrones de remuneración y crean jerarquías en el servicio voluntario que tienen consecuencias amplias en la calidad sustentable de este a nivel local.*

*"Antes, cuando éramos jóvenes, recuerdo que mis padres me alentaban a colaborar con la Media Luna Roja para aprender técnicas de primeros auxilios y participar en otras actividades. Solían darme una mesada para que lo hiciera. Ahora, las cosas han cambiado. Con la pobreza, los padres esperan que los hijos traigan a casa algún ingreso derivado de su colaboración con la Media Luna Roja". (Sociedad Nacional de Oriente Medio)*

La remuneración de los voluntarios distinta del pago de sus gastos es un tema contencioso para muchas organizaciones que recurren a voluntarios. A menudo se plantea que se trata de una práctica contraria a las ideas establecidas del servicio voluntario y que suscita complicaciones en cuanto a la clasificación jurídica de los voluntarios fuera de las categorías de personal remunerado o asalariado. En años recientes, el tema se ha tornado en un problema candente para las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, y reviste cada vez mayor importancia en medio del contexto de la promoción mundial del servicio voluntario como instrumento de desarrollo y de la identificación de "motivaciones no pecuniarias" dentro de la definición del servicio voluntario (Voluntarios de las Naciones Unidas, 2011).

De los datos recopilados en este estudio se deduce que este fenómeno se percibe con mayor agudeza en los países en desarrollo en África, Asia, Oriente Medio, el norte de África, y pequeños Estados isleños en desarrollo. En ciertos informes se mencionó también que se trataba de un problema en algunos países en América latina y Europa. Con respecto a todos estos temas, las Sociedades Nacionales indicaron que otras grandes organizaciones internacionales y, en ciertos casos, incluso organizaciones locales, recurrían ya a estas prácticas.

La remuneración ha sido objeto de creciente atención por parte de académicos y legisladores (Wilson 2007, Sunkutu y Nampanya-Serpell 2009, Graham et al. 2013, Kasteng et al. 2015); no obstante, los estudios al respecto tienden a ser fragmentados en los distintos sectores y disciplinas. Se ha concedido particular atención al pago y a la remuneración de los agentes de salud comunitarios, cuya movilización y conocimientos locales han sido particularmente importantes en el contexto de grandes retos sanitarios tales como la lucha contra el VIH y sida (Maes et al. 2011), aunque como medio para la prestación de "servicios baratos" (Boesten et al. 2011).

Pese a que muchas de las personas entrevistadas en el curso de este estudio destacaron la remuneración como una nueva tendencia (o una práctica ya establecida en ciertos casos), cabe reconocer, en general, que no se le ha concedido la atención que merece. Además, de este análisis se desprende que, más allá de los titulares y de la retórica en torno al "servicio voluntario remunerado", es importante detenerse y examinar los complejos factores que configuran la remuneración de los voluntarios y la forma en que ello afecta en la motivación, el lugar, las modalidades y las características del servicio voluntario y quienes lo prestan. Jean Pictet, en los comentarios sobre los principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, reflexiona acerca del principio del servicio voluntario y reconoce que la importancia no reside tanto en que se remunere o no a los voluntarios como en que estos presten servicio de forma voluntaria, asimilándolo a la diferencia entre el reclutamiento en el ejército o la voluntaria adhesión al servicio militar (Pictet 1979). No obstante, para entender cabalmente el problema el ejercicio es mucho más complejo pues se debe trascender las definiciones corrientes y prestar atención a factores complejos y en constante evolución que determinan los cauces para la adhesión al servicio voluntario.

En este estudio ha quedado de manifiesto que, para algunas personas, la motivación financiera es un factor determinante en la configuración contemporánea del servicio voluntario. Sin embargo, ello no equivale a una reducción de la motivación en función de cuestiones vinculadas a la remuneración (Pawlby 2003, pág. 69, Wilson, 2007) ni a considerar que la noción de remuneración es idéntica en todos los entornos. Toda falta de reconocimiento de la importancia de las distintas formas de remuneración afectará la capacidad de una organización para suscitar el interés de las comunidades; a la inversa, toda opción de pagos sin un auténtico conocimiento del contexto podría, conforme se señala más adelante, desestabilizar, e incluso socavar, el servicio voluntario comunitario. Esta realidad conlleva consecuencias para las definiciones aparentemente "neutrales" que utilizan las organizaciones internacionales como "normas" mundiales del servicio voluntario. También nos invita a una reflexión sobre la eventual configuración de definiciones alternativas que pudieran ser útiles en el contexto de este complejo panorama al que se suma, además, la evolución en las modalidades de servicio en distintos lugares, e incluso dentro de un mismo país.

Conforme a lo señalado en capítulos anteriores, los contextos de servicio voluntario se caracterizan por circunstancias cada vez más complejas, cambios demográficos y estructuras sociales dinámicas. Del análisis mundial del servicio voluntario se deriva que la pobreza persistente, junto con sus dinámicas en transformación, el desempleo y las crisis económicas plantean grandes desafíos para la subsistencia del servicio voluntario en los países en desarrollo. A ello se añade las dificultades asociadas al recurso cada vez más frecuente al servicio voluntario para la ejecución de actividades de proyectos de asistencia y desarrollo.

Al mismo tiempo, se posiciona al servicio voluntario como un rasgo significativo en la prestación de servicios y el fomento del desarrollo a medida que en muchos países se retrae la función del Estado y en la aspiración del logro futuro de los objetivos de desarrollo sostenible se deja clara la necesidad de la participación de los voluntarios para plasmarlos en la realidad (véase la conclusión). Estos son algunos de los factores significativos a los que, de manera general, hacemos alusión bajo la expresión "economías del servicio voluntario", cuya influencia en la transformación de las prácticas de servicio voluntario es particularmente patente en los países en desarrollo. En este capítulo se examina las repercusiones de esos factores, su dinámica y sus interrelaciones, proponiéndose algunas soluciones para el futuro. Cabe anotar que incluso la terminología utilizada para cernir este problema no goza de anuencia general, en un constante movimiento y desliz léxico en el uso de vocablos tales como reembolso, viáticos, e incentivos según el lugar y momento en el que se los utiliza. Habida cuenta de tal complejidad y de la dificultad de un examen detallado de este tema aquí, se preparará en el futuro un análisis detallado de los hallazgos específicos en relación con la remuneración de los voluntarios.

# Remuneración, incentivos y reembolsos

La expansión del servicio voluntario "remunerado" y de lo que se entiende por "remuneración" varía según contexto, sin que quede claro el momento o el lugar en que este rasgo adquirió mayor preponderancia en el sector. Conforme se señaló anteriormente, se lo ha asociado con el creciente recurso a la participación de los voluntarios en la atención de salud comunitaria. Las personas que participaron en el estudio señalaron observarlo en las operaciones motivadas por grandes catástrofes. Una Sociedad Nacional de Oriente Medio señaló que la práctica surgió con la llegada de un sinnúmero de organizaciones internacionales al país para hacer frente a la cada vez más extendida crisis relacionada con los refugiados.

*"En realidad, fueron ustedes, las organizaciones extranjeras, quienes iniciaron la práctica de la remuneración de los voluntarios. Antes, no teníamos ese problema. Ahora todos los voluntarios quieren que se les pague".*

En investigaciones más amplias se ha asociado también el aumento de la "remuneración" con las actividades de agentes internacionales de fomento del desarrollo (Lewis 2014, pág. 38). Independientemente del punto de origen, en este análisis mundial del servicio voluntario se observa que en años recientes esta práctica es cada vez más prevalente (e incluso corriente en ciertos lugares) con efectos considerablemente más perturbadores. En este capítulo centramos principalmente nuestra atención en la experiencia del servicio voluntario en los países del Sur y su correlación con la inversión destinada a asistencia y desarrollo. No obstante, cabe mencionar que esta investigación también indica que la remuneración de los voluntarios también aumenta, aunque en menor medida, en los países del Norte.

El debate sobre este tema suele girar en torno a los distintos tipos de remuneración e incentivos y sobre si esta práctica debe abarcar más que el reembolso de gastos de quienes realizan trabajo voluntario. Sin embargo, al privilegiar modalidades alternativas de "recompensa o retribución", tales como el suministro de uniformes o formación, se corre el riesgo de soslayar algunas de las espinosas

aristas de esta cuestión. Aunque con ello se evita algunos de los riesgos asociados a la remuneración, que se examinan más adelante, también conlleva su propia ristra de problemas, en particular en lo que concierne a la adhesión de personas pobres. Un elemento fundamental en nuestro planteamiento es el firme ejercicio de flexibilidad para evitar una rígida exclusión de los complejos elementos identificados con relación a las "normas" mundiales de lo que se considera importante en el servicio voluntario.

En la política de la Federación Internacional sobre servicio voluntario se exhorta a las "Sociedades Nacionales [a que] reembols[en] a los voluntarios aquellos gastos previamente autorizados que se deriven de sus actividades voluntarias" (Federación Internacional 2011). La política reviste fundamental importancia en cuanto a la garantía de igualdad de oportunidades, pues la posibilidad de acceso al servicio voluntario por parte de las personas y comunidades sujetas a condiciones de extrema pobreza es un tema esencial para todas las Sociedades Nacionales. Es también un aspecto de importancia en los esfuerzos de la organización por establecer genuinas relaciones de colaboración con las personas y comunidades en lugar de situarlas apenas como "beneficiarios" que "reciben" aquello que se hace "por" ellas. Esta política fundamental vela, además, por que la organización persevere en la promoción de la diversidad en el cuerpo de voluntarios. Ninguna persona debería verse privada de la posibilidad de prestar servicio voluntario porque sus medios financieros no se lo permitan. No obstante, la aplicación de la política es complicada.

## Reembolsos de gastos y desigualdad

En los países altamente desarrollados donde los recursos suelen ser más abundantes, la mayoría de Sociedades Nacionales cuentan con políticas de reembolsos de gastos; sin embargo, muchos de los voluntarios nunca utilizan esa prerrogativa que, a veces, consideran como parte de su contribución a la causa. Sin embargo, en esos entornos, se garantiza de esta manera los medios para que, de ser necesario, los sectores de la población con menos ingresos económicos puedan también prestar servicio voluntario. Conviene anotar, no obstante, que el índice de correlación entre miembros del personal y voluntarios en las Sociedades Nacionales de países altamente desarrollados es de uno por cada nueve (1:9), mientras que, en promedio, en los países menos desarrollados es de un miembro del personal por cada ciento ochenta voluntarios (1:180). Por consiguiente, resulta un tanto más problemático el reembolso de gastos de un cuerpo de voluntarios usualmente más nutrido en entornos donde escasean los recursos. Si, por ejemplo, la Cruz Roja de Nigeria decidiera aplicar de repente esa política, tendría que reducir de manera significativa la cantidad de voluntarios (actualmente más de quinientas mil personas). Lo mismo se aplicaría a la Cruz Roja de Indonesia y sus cerca de un millón de voluntarios, o a la Cruz Roja de India, con más de dos millones de voluntarios. El reembolso de gastos de todos los voluntarios dista de ser una opción conforme a la realidad para la gran mayoría de Sociedades Nacionales. Del análisis mundial del servicio voluntario se desprende, por ejemplo, que en la región de Asia y el Pacífico, solo un veinte por ciento (20%) de Sociedades Nacionales está en condiciones de ofrecer con regularidad el reembolso de gastos de los voluntarios. En vista de que el grueso del cuerpo de voluntarios está presente en países en desarrollo, muchas personas que podrían participar en el servicio voluntario no pueden hacerlo, en particular y precisamente quienes más se podrían beneficiar de ello.

*"Realmente no podemos permitirnos costear los gastos de los voluntarios, con lo cual muchas personas, en particular quienes viven en barrios de la periferia, no pueden participar". (Sociedad Nacional de África occidental)*

*"Antes disponíamos de recursos y dábamos, por ejemplo, trescientas cincuenta (350) rupias a cada voluntario para sus gastos, pero ya no contamos con un fondo para cubrir ese tipo de partida y esos gastos. Habida cuenta de las características de nuestros voluntarios, que vienen de familias muy pobres y en muchos casos no cuentan con empleo, no pueden pagar el pasaje de autobús ni subvenir a sus necesidades. Es un problema y la principal razón para el poco tiempo dedicado al servicio voluntario". (Sociedad Nacional de Asia meridional)*

Muchas Sociedades Nacionales intentan aportar algún tipo de apoyo en lugar del reembolso directo de gastos. En África, casi todas las Sociedades Nacionales han intentado conceder este tipo de respaldo por lo menos a algunos de los voluntarios.

*"Una persona puede trabajar todo un día, por ejemplo, y sin duda es necesario aportarle como mínimo agua para que tenga energía, y obviamente tenemos que tener en cuenta también las (otras) necesidades de subsistencia de los voluntarios".*

La situación es similar en otras regiones del mundo. En un país del Caribe se señaló:

*"No siempre disponemos de fondos para pagarles por sus gastos, pero intentamos recogerles de casa con el vehículo, cuando se puede, y a veces les damos la comida".*

Las opiniones divergieron sobre el tema. Algunas personas consideraron que el apoyo en especie como, por ejemplo, la alimentación de los voluntarios, contribuía a preservar la "naturaleza intrínseca" del servicio voluntario y debería ser el único tipo de retribución ofrecida, mientras que otras estimaron que se debería ir más allá sin tanta rigidez en esas diferenciaciones.

*"No creo que se deba sobre analizar el asunto. En lugar de tratar de encontrar otras maneras de brindarles apoyo que no supongan la entrega directa de dinero … es decir de modalidades que de todas formas tienen un valor financiero, deberíamos cortar por lo sano y darles el dinero. Por lo menos existe mayor dignidad en ello. Darles dinero y dejar que decidan lo que quieren hacer con él". (dirigente, Sociedad Nacional de Oriente Medio)*

La realidad en muchas Sociedades Nacionales es que un muy reducido porcentaje de los diecisiete (17) millones de voluntarios recibe algún tipo de apoyo mediante reembolso de manera regular, en particular si se tiene presente que el grueso del cuerpo de voluntarios reside en países en desarrollo. Conviene también recordar las variaciones dentro de una misma región; en América latina, por ejemplo, las secciones que se lo pueden permitir ofrecen el reembolso de gastos, mientras que otras evitan esa práctica.

Las variaciones en cuanto a los incentivos y las repercusiones de estos en los distintos países, comunidades, y a nivel individual, conllevan consecuencias en lo que atañe a la planificación estratégica y a la uniformidad de prácticas en los diferentes países y regiones, así como con respecto a la percepción del servicio voluntario en los planos institucional y comunitario. También incide en las percepciones de los voluntarios y miembros del personal acerca de lo que se espera de ellos en su colaboración con el Movimiento. Esas variaciones e incertidumbres plantean interrogantes con respecto a la capacidad para la movilización de recursos en diferentes entornos y, como lo veremos, están directamente relacionadas con la capacidad y la escala de intervención del Movimiento.

# Asistencia y financiación de proyectos

Sería ceder a la facilidad si redujéramos la disparidad en los incentivos y en las prácticas de reembolso de gastos a un mero problema de falta de recursos. El meollo del asunto supera esas apariencias. La capacidad de pago se plantea como dificultad en las Sociedades Nacionales que, por regla general, no pueden permitirse sufragar ese tipo de reembolsos para la mayoría de voluntarios que colaboran con ellas. Por otro lado, cuando existen fondos disponibles aportados por un donante extranjero para la ejecución de un proyecto, se suele efectuar el pago de "viáticos" a los voluntarios que participan en las actividades de ese proyecto específico. Conviene, pues, observar que no se trata apenas de Sociedades Nacionales sin capacidad de pago, sino de realidades cinceladas por patrones de asignaciones financieras destinadas a la asistencia y sus repercusiones en las Sociedades Nacionales, al igual que en las modalidades utilizadas por otros agentes para atraer a los voluntarios y para la gestión del servicio voluntario.

Se reconoce ampliamente que, en la asignación de fondos para la asistencia, el énfasis en los proyectos y su evolución a lo largo del tiempo no es para nada neutral y conlleva repercusiones para las instituciones sociales locales, con inclusión de los agentes y las organizaciones de la sociedad civil. Los voluntarios y el servicio voluntario no quedan al margen de este contexto, y muchos organismos internacionales dependen de los voluntarios locales para respaldarlos en la ejecución de proyectos. Sin embargo, cabe recordar que los grandes proyectos financiados desde el extranjero son una de las principales fuentes de ingresos de algunas Sociedades Nacionales que, por consiguiente, a menudo están preocupadas por la ejecución de una serie de proyectos financiados e impulsados por agentes externos.

*"Pero no lo hacemos. No estamos en condiciones financieras de establecer nuevos servicios en función de las nuevas necesidades, porque todo está en realidad vinculado con la financiación. Esa es la única razón. Depende del tipo de financiación que logremos obtener". (Sociedad Nacional de una isla del Pacífico)*

A continuación, figura otra reflexión de un representante de otra Sociedad Nacional de un país de la zona del Pacífico.

*"Creo que en toda la región del Pacífico nos esforzamos con dificultad en mantener las puertas abiertas y, aunque consideramos a los voluntarios como una inversión vital para lograr el funcionamiento sostenible, siempre hay algo más urgente que requiere atención inmediata. Por ejemplo, si debemos elegir entre invertir en los voluntarios y pagar la electricidad, pagaremos la factura de energía eléctrica. La mayor parte de Sociedades Nacionales de la zona del Pacífico no han adquirido una situación sostenible que les permita fomentar el servicio voluntario. ¿Comprende? Sí, si pudiésemos elegir, lo haríamos, pero tenemos que pagar la electricidad, el teléfono, la conexión a internet, y todo lo demás. Amén del salario de los empleados. Además, muchas de las Sociedades Nacionales en la región del Pacífico dependen de la financiación de donantes. Así, en cierta medida se ha establecido una cultura en la cual [los donantes] dictan cómo se deben hacer las cosas. Y así se hace; no debería ser de esta manera, pero, en muchos casos, es la realidad".*

Esta práctica entraña múltiples consecuencias, incluida la dependencia institucional en donantes extranjeros para garantizar la continuidad de las actividades e incluso el pago de costos básicos de funcionamiento, despojándose a las poblaciones y a las organizaciones locales del poder de decisión sobre asuntos de

desarrollo y propiciando la ejecución de programas ampliamente concebidos e incluso planificados en las capitales de países del Norte. Este hallazgo derivado del análisis mundial del servicio voluntario no es particularmente nuevo en las deliberaciones generales sobre desarrollo. Sin embargo, las consecuencias para el servicio voluntario tienen importancia en un momento en el cual en las políticas de asistencia se sitúa con cada vez mayor frecuencia a los voluntarios como importantes agentes de desarrollo capaces de colaborar a nivel local para propiciar un esfuerzo sostenido en la eliminación de la pobreza.

Muchos de los proyectos que ejecutan el Movimiento y otras organizaciones tienen significativas exigencias en cuanto a resultados y cronogramas urgentes. Su ejecución podría ser difícil a través del servicio voluntario pues requieren la participación de personas conforme a horarios casi equivalentes a pleno empleo o como mínimo con dedicación semanal regular y significativa durante prolongado tiempo, ya sea seis meses o más. A veces también es necesario que los voluntarios cuenten con destrezas técnicas específicas a nivel avanzado. La ejecución de estos proyectos exige contar con un cuerpo de voluntarios altamente dedicados, cualificados y con suficiente tiempo disponible como para satisfacer las altas demandas de los proyectos. Para contar con un cuerpo de voluntarios inclusivo y sostenible de esta índole es necesaria una considerable inversión a largo plazo. No se trata de una opción viable para muchas Sociedades Nacionales y, por consiguiente, los proyectos pueden ofrecer pequeños incentivos para mantener el interés de los voluntarios. Sin embargo, es poco probable que esta práctica propicie la sostenibilidad de un cuerpo de voluntarios.

Las Sociedades Nacionales en cuya labor predomina una sucesión de proyectos financiados desde el extranjero a menudo se encuentra ante la constante necesidad de captar voluntarios para la ejecución de proyectos específicos concebidos de antemano (al cabo de los cuales los voluntarios podrían dispersarse) en lugar de forjar relaciones de colaboración a largo plazo con las comunidades para abordar de consuno las múltiples necesidades que enfrentan. Este aspecto quedó recogido también en la reciente investigación sobre el valor del servicio voluntario dirigida por la organización *Voluntary Service Overseas* (Burns et al. 2015). Eso supone que algunas Sociedades Nacionales se verán inmersas en constantes ciclos de expansión y contracción acorde con la transición de un proyecto a otro. La cantidad de voluntarios aumentará cuando se los selecciona y remunera con miras a la ejecución de un proyecto y descenderá cuando este haya terminado. Si la Sociedad Nacional obtiene luego de algunos meses financiación fresca, deberá nuevamente emprender la búsqueda de voluntarios para poner en práctica el nuevo proyecto. A menudo, los voluntarios originales habrán volteado la página y deberá empezar todo desde cero. Esa dinámica genera lo que se podría denominar “organizaciones pendulares” a cuyo respecto también oscilará el interés de la comunidad en función de las prioridades y volubilidades de distantes mecanismos de financiación.

Es raro que en la financiación de estos proyectos se contemple partidas presupuestarias para que las Sociedades Nacionales inviertan en estructuras e iniciativas capaces de promover esquemas más sustentables del servicio voluntario a nivel comunitario que estén más orientados al desarrollo. Si acaso existe financiación para el fomento del servicio voluntario esta suele centrarse en el fortalecimiento de las destrezas técnicas que requieren los voluntarios para la ejecución de ese proyecto. Por ejemplo, un proyecto de promoción de la salud podrá contemplar financiación para la formación relacionada con los aspectos técnicos del proyecto y tal vez con aptitudes de comunicación y de promoción en materia de salud, sin que se trate de una inversión destinada a

que la organización forje lazos más fuertes y sostenibles con las comunidades a las que presta servicios.

La consecuencia derivada de esta situación reside en que algunas Sociedades Nacionales de países en desarrollo dependen de fuentes de financiación que a la larga socavan su capacidad para suscitar la adhesión y el apoyo de las comunidades en iniciativas de desarrollo. Estas experiencias brindan un reflejo paralelo y superpuesto del énfasis concedido a los proyectos y a resultados específicos en la financiación destinada a la asistencia y al desarrollo en lugar de centrar la atención en el cambio a largo plazo que plantea mayores dificultades de seguimiento. Se trata de un aspecto significativo en este momento, cuando se cantan las loas del servicio voluntario tanto como algo intrínsecamente positivo –i.e. un factor de bienestar del voluntario– y como elemento fundamental en la promoción del cambio social. Sin una reflexión crítica acerca de los cauces de recuperación del servicio voluntario en la esfera del desarrollo, poco podrá este aportar de nuevo y, de hecho, es probable que quede incorporado y absorbido en la corriente principal de ese ámbito bajo modalidades que incluso le resten potencial y opaquen sus contribuciones distintivas.

Por consiguiente, es necesario comprender las diferencias en las funciones que desempeñan los voluntarios del Movimiento en distintos lugares y la incidencia de las prácticas relativas a la prestación de servicios. En esos contextos, por ejemplo, los voluntarios podrían ver mermada su capacidad para hacerse eco de sus comunidades en procesos de decisión. En el estudio surgieron indicios de que los voluntarios que recibían el pago de viáticos se mostraban menos proclives a defender sus derechos o los de las comunidades en contra de la Sociedad Nacional.

*"Si uno se queja, el riesgo está en que lo borren de la lista de viáticos". (voluntario en un país de África central)*

Se trata de un ángulo interesante. A menudo se considera a los voluntarios como adalides en la defensa de la atención de las necesidades propias y de las comunidades a las que pertenecen. El establecimiento de una dinámica financiera entre los voluntarios y la organización con la que colaboran podría conllevar un desequilibrio de poder, sofocar esa voz y desalentar el deseo de abogar por una causa, debilitándose así uno de los elementos más valiosos del servicio voluntario.

## Agudización de la desigualdad

Un conjunto diferente de dificultades podría plantearse para las Sociedades Nacionales que, además de un significativo portafolio de proyectos sujetos a financiación extranjera, llevan a cabo otras iniciativas a nivel comunitario, esencialmente porque un grupo de voluntarios recibirá una remuneración y otros no. En realidad, en muchas de las Sociedades Nacionales en las que se procede a remuneraciones (que superan el reembolso de gastos), estas conciernen a un grupo minoritario de voluntarios. Ello tiende a crear diferentes categorías y genera descontento entre los voluntarios. Si estos percibieran alguna falta de transparencia o de claridad en el proceso de asignación de viáticos, se propiciaría aún mayor desinterés y falta de motivación respecto del servicio voluntario.

La falta de reembolso de gastos tiende a penalizar de manera desproporcionada a las personas menos favorecidas o más marginalizadas, y no apenas a quienes sufren condiciones de pobreza aguda, pues esta circunstancia se añade a otras desigualdades sociales, por ejemplo, en el caso de la participación de la mujer. En una Sociedad Nacional de Oriente Medio se señaló:

*"Es más complicado invitar a mujeres a actividades de formación en la capital porque también debemos pagar a un hombre que las acompañe y, a menudo, tienen responsabilidades en el hogar que difícilmente pueden abandonar sin un apoyo financiero adicional".*

La remuneración de los voluntarios se sitúa en el vértice de múltiples sistemas económicos de desarrollo y del servicio voluntario que pueden agudizar y poner en entredicho las desigualdades sociales existentes y, además, generar nuevas jerarquías y estratificaciones. Se trata de un factor que incide en la diferenciación del servicio voluntario y en la distribución de este, tanto entre diferentes grupos sociales como dentro de cada país.

*"No es justo, si trabajas en un proyecto, recibes dinero; pero si eres lo que se denomina un voluntario comunitario, no recibes nada, ni siquiera el reembolso de gastos". (Sociedad Nacional de África occidental)*

*"En un proyecto con refugiados, los voluntarios reciben una determinada cantidad por cada familia que entrevistan. Si son rápidos y entrevistan a muchas familias en un día, pueden recibir más dinero que los miembros del personal que los supervisan. Eso crea mucho resentimiento entre algunos de los miembros del personal". (Sociedad Nacional de Oriente Medio)*

La concesión de viáticos, concebida en principio como un incentivo, puede tener el efecto contrario si existe poca transparencia o la percepción de sesgo en la decisión de quién recibe el pago de estos y quién no. Esto podría ser fuente de desmotivación y de un sentimiento de inequidad e injusticia con el que desafortunadamente están muy familiarizados.

*"A veces uno viene y su nombre no está en la lista de viáticos sin que se sepa la razón, es así". (voluntario África central)*

La remuneración también actúa como factor determinante de los lugares y la duración o el cronograma del servicio voluntario, en correlación con los altibajos de las actividades de desarrollo en los entornos de países en desarrollo (Bebbington 2004).

*"Tendemos a contar con más voluntarios en los lugares en donde se ejecutan proyectos financiados. Donde no los hay, es más difícil conservar la colaboración de los voluntarios. Así, el desafío reside en mantener su interés". (Zambia)*

La capacidad para ofrecer una remuneración, o la falta de capacidad para hacerlo, no se manifiesta de manera directa en desigualdades ya existentes. La remuneración está vinculada al grado de interés de un lugar para atraer una actividad financiada con cargo a un "proyecto" e incide en las características de quien es capaz de ofrecer servicio voluntario y de las personas a quienes se alienta a que lo hagan. Los voluntarios con posibilidades de movilidad tanto espacial como social pueden sacar mejor provecho de posibilidades de servicio voluntario mejor remunerado. Quienes viven en zonas de menor interés para "proyectos" y cuya "flexibilidad" de desplazamiento es menor, probablemente recibirán una remuneración inferior. Si esta no les permite cubrir gastos básicos de alimentación y transporte, se verán excluidos de participar.

*"Cuando pedimos a un voluntario que preste servicio humanitario en determinadas zonas, por ejemplo, al occidente, donde la labor humanitaria está bien establecida debido a las crisis que han ocurrido, la persona a quien se pide que cumpla una labor social tenderá a solicitar dinero porque otras organizaciones humanitarias conceden asignaciones e incluso salarios a otros miembros de la aldea que realizan el mismo trabajo. Así, esperan lo mismo de nosotros, aunque no funcionamos así". (Sociedad Nacional de África occidental)*

## Recursos humanos de proximidad y a precio abordable

Se suele utilizar las expresiones "viáticos" y "reembolso de gastos" al menos en parte debido a que no trastocan las definiciones establecidas de servicio voluntario con la intensidad asociada al uso de "pago" o "salario". El pago del servicio voluntario forma parte integrante de la política relativa a las designaciones de trabajo y servicio voluntario. Jenkins observa en su trabajo que la designación empleada para el reconocimiento del dinero entregado a los agentes comunitarios de salud ("propina") tuvo consecuencias significativas en la política feminista de las organizaciones no gubernamentales a las que consultó (Jenkins 2009). Si se concede a los "voluntarios" únicamente "viáticos", se puede continuar llamándolos voluntarios. Sin embargo, si se les otorga un pago, ello pone en entredicho las definiciones comúnmente aceptadas de servicio voluntario

y conlleva consecuencias en cuanto a derechos y responsabilidades oficiales como, por ejemplo, en materia contractual y tributaria.

Se señaló que, en ciertos casos, los viáticos que reciben los voluntarios son tan elevados que casi equivalen a salarios y no al reembolso de gastos. Algunas veces, el monto de los "viáticos" se equipara al de un salario mínimo, e incluso a la remuneración de ciertos profesionales como, por ejemplo, un profesor de escuela. En esos casos, los organismos que emplean la terminología de "viáticos" a veces lo hacen para evitar la necesidad de contratos de trabajo oficiales pues siguen denominándolos voluntarios. Un representante de una Sociedad Nacional de Oriente Medio señaló:

*"Creo que resulta más difícil convertirlos oficialmente en miembros del personal, incluso bajo contratos a corto plazo. Hay mucho papeleo y a veces puede ser difícil sacarlos del contrato cuando ya termina el proyecto. Es más complicado; es más fácil llamarlos voluntarios y pagar viáticos".*

En otros casos, cuando el monto es inferior a un salario mínimo o profesional, pero que, no obstante, genera la expectativa de un trabajo regular, ya sea a tiempo completo o parcial, cabe razonablemente el argumento de que se asemeja a explotación laboral. Se recurre a mano de obra barata y de proximidad bajo la pátina de servicio voluntario para la ejecución de proyectos financiados desde el exterior con el fin de evitar algunos de los costos y dificultades conexos al "empleo". Se aprovecha, además, la coyuntura frecuente de escasas oportunidades de empleo disponibles.

Mediante este tipo de retribución se soslaya ciertas responsabilidades tales como el pago de impuestos y seguros sociales asociados a la contratación de personal de plantilla o con dedicación parcial. También se deniega el acceso a una función remunerada a una persona que pudiera ser percibida con condición más elevada y pudiera estar en capacidad de ayudar en el futuro si contara con un contrato de empleo al cien por ciento. Así, no se reconoce las competencias y la dedicación necesarias para desempeñar esas funciones. Ello también supone que la creación de oportunidades de empleo se ve opacada por esta cultura paralela de servicio voluntario remunerado.

Perturbada por estas nuevas tendencias, una entre otras Sociedades Nacionales en África occidental se dotaba de medidas para impedir que el servicio voluntario adquiriese las características de un trabajo e imponía un límite de cuatro (4) horas semanales para la colaboración en calidad de voluntario, reconociéndose que "ese no es su empleo". Ello demuestra la importancia de la atención que conviene conceder a las diferentes (e incluso contrastadas) concepciones del servicio voluntario y la calidad de voluntario en el Movimiento. Además, destaca la influencia de los entornos socioeconómicos locales.

# Economías del servicio voluntario

Algunas Sociedades Nacionales que ya sea no están en condiciones de ofrecer una remuneración (debido a la falta de recursos) o no están inclinadas a hacerlo (pues lo consideran contrario a los principios fundamentales), se han visto en dificultades para competir con un sector dispuesto a ofrecer ese tipo de incentivos.

*"Otras organizaciones roban nuestros voluntarios una vez que les hemos impartido formación. Les ofrecen pequeñas sumas de dinero para que presten servicio voluntario con ellos y los voluntarios se van. Es práctica corriente tanto del sistema de las Naciones Unidas como de pequeñas organizaciones locales. Invertimos todo este tiempo y dinero en la formación (de los voluntarios) y ellos se van tan pronto como esta ha concluido para colaborar con alguien que les paga". (jefe de programa, Sociedad Nacional de África occidental)*

*"Hay muchos fondos que llegan al país para pagar servicios y muchas pequeñas organizaciones sin afán de lucro aparecen de la noche a la mañana y con dinero para realizar proyectos. Pero como carecen de voluntarios, les pagan para que vayan y ejecuten las actividades de los proyectos. Algunos de nuestros voluntarios se dejan convencer así". (dirigente, Sociedad Nacional de Europa del Este)*

En estos casos, las Sociedades Nacionales se ven casi obligadas a ceder a una práctica no deseada so pena de ver menguar su cuerpo de voluntarios. En Asia y el Pacífico, por ejemplo, más del veinticinco por ciento (25%) de las Sociedades Nacionales observaron este problema. Los grupos socioeconómicos con menores ingresos se vuelcan hacia organismos capaces de ofrecerles apoyo financiero a cambio de su participación con una consiguiente presión para las Sociedades Nacionales que deben reconsiderar eventuales cambios en sus prácticas de incentivos.

En otros casos, surge competencia entre los distintos organismos, e incluso entre componentes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, cuando existen diferencias entre los niveles de viáticos otorgados. En vista de que unos pagan más que otros, los voluntarios se libran a una suerte de "mercadeo de oportunidades" entre los diferentes organismos, en particular cuando se trata de voluntarios con amplia movilidad física y acceso a la información sobre las actividades de las organizaciones y que navegan entre estas en función de los incentivos que se ofrecen. En determinado momento, se trató de un rasgo muy distintivo del ámbito de la intervención a raíz de desastres que, no obstante, se vuelve moneda corriente fuera de este, también en contextos de desarrollo.

*"Las Naciones Unidas, por ejemplo, tienen voluntarios, pero están bien pagados. Realmente bien pagados. Reciben en compensación mil veces más que nosotros. Eso tiene repercusiones en el servicio voluntario. También tenemos lo que denominamos el 'promotor de la comunidad'. Son personas que trabajan para el gobierno, para el Ministerio de Salud, en un sistema que funciona de manera similar a la de nuestros voluntarios. Trabajan y realizan actividades en la comunidad, pero también reciben viáticos. Algunos de esos promotores de la comunidad también reciben un salario. Los voluntarios de la Cruz Roja no reciben nada de dinero y eso tiene consecuencias porque realizan su trabajo en las mismas comunidades. Así, hay voluntarios que se asimilan bien y se convierten luego en promotores de la comunidad, aunque después regresen al servicio voluntario con la Cruz Roja cuando termine el trabajo con el gobierno". (Sociedad Nacional de África sudoriental).*

## Crisis económica

El significado de los patrones de remuneración e incentivos se debe situar dentro del contexto más amplio de trabajo de las Sociedades Nacionales. En el análisis mundial, las personas consultadas identificaron las recientes dificultades y crisis económicas como factores determinantes en cuanto a las características de los voluntarios y las modalidades de servicio voluntario. Algunas Sociedades Nacionales consideraron que el declive económico actuó como detonante en vista de que gran parte de la población luchaba por sobrevivir y no disponía de tiempo suficiente para consagrar al servicio voluntario: un acto que

no traía aparejada ninguna o escasa compensación financiera. Otras Sociedades Nacionales estimaron que existía una correlación directa con la urbanización y las diferentes necesidades, estilos de vida y dinámicas de las personas que viven en las ciudades, desprovistas de sus medios tradicionales de subsistencia y bajo la constante presión de ganar dinero, tanto para sí mismas como para el sustento de sus familias.

*"La vulnerabilidad de la mayor parte de nuestros voluntarios se debe a la deplorable situación económica que incide en la motivación para prestar servicio voluntario en general. Ahora la mayoría de personas viven en condiciones de vulnerabilidad que les reportan algo de las organizaciones, incluso si se trata de algo que se construye a nivel comunitario. Esperan que ya sea con los fondos que proporcionamos o a través del servicio voluntario, podrán comprar una barra más de jabón, etc. Eso es lo principal. La pobreza ha tenido consecuencias para el servicio voluntario, porque las personas ya no tienen esa noción de que, incluso sentadas juntas en medio del campo, están en casa. Eso es lo peor. Ahora todo gira en torno al dinero, contante y sonante, y en cómo obtenerlo. Realmente afecta al servicio voluntario en general". (África meridional)*

Las personas entrevistadas en una pequeña cantidad de países consideraron que se trataba de un síntoma característico de un desplazamiento de los mercados, las prioridades y las necesidades, agudizado por un elevado nivel de materialismo y un deslucido aprecio del servicio voluntario.

*"Con la crisis económica, los valores materiales aumentan y las personas funcionan con impulso de supervivencia. Ello se refleja en un menor interés y sentido de dedicación de los voluntarios". (Sociedad Nacional de Europa del Este)*

En los países del Sur, en particular, la mayoría de personas que participaron en el estudio mencionaron las dificultades económicas como una influencia negativa primordial en las modalidades formales de servicio voluntario institucional. Tanto en África como en la región de Oriente Medio y el norte de África, por ejemplo, más de la mitad de Sociedades Nacionales las citaron como la principal complicación para retener a los voluntarios.

En ciertos casos, en particular en los países del Norte, se señaló ciertas consecuencias positivas derivadas de las crisis, por ejemplo, los lazos reforzados de solidaridad y caridad en la comunidad, más tiempo disponible de las personas y la búsqueda de oportunidades para mejorar las posibilidades de empleo.

*"No cabe duda de que las crisis redundaron en un aumento en la cantidad de voluntarios, ahora más disponibles … Los servicios relacionados de alguna manera con esfuerzos para superar la crisis económica gozan de popularidad entre los voluntarios". (Sociedad Nacional de Europa occidental)*

*"La crisis económica, o la percepción de esta, fortalece la determinación. La percepción de una crisis económica viene acompañada de una sensación de crisis moral ante una sociedad en donde las personas ya no dialogan entre sí y existe la necesidad de reconstituir los vínculos sociales". (Sociedad Nacional de Europa occidental)*

## Estudio de caso
Solidaridad en tiempos difíciles

"Desde el desplome de nuestra economía en 2008 el ambiente ha cambiado con rapidez. Estuve aquí en 2007 durante el punto culminante de la bonanza económica y todos estaban demasiado ocupados como para prestar servicio voluntario. Trabajaban horas extraordinarias, ganaban mucho dinero y viajaban al extranjero. La economía se derrumba en el otoño de 2008 y la mentalidad de toda la nación cambia profundamente. Las personas demostraban una actitud mucho más positiva con respecto al servicio voluntario. En 2007, teníamos programas y necesitábamos voluntarios, pero nadie quería prestar servicio voluntario. Luego hubo un auge en el servicio voluntario (después de la crisis) con personas mejor dispuestas y con más tiempo disponible. Por primera vez desde la segunda guerra mundial, había muchos desempleados, personas muy dinámicas y motivadas para venir e invertir su tiempo libre de manera productiva". (Sociedad Nacional de Europa occidental)

En algunos países en desarrollo se señaló experiencias similares con respecto al mayor espíritu de solidaridad desencadenado por las dificultades económicas, aunque con la salvedad de que la gravedad de los problemas y la consiguiente penosa lucha por la supervivencia a menudo superaba el deseo de las personas de expresar su solidaridad a través de modalidades formales de servicio voluntario.

*"(El) mayor efecto está relacionado con la prolongada crisis económica y las repercusiones de esta en toda la Sociedad Nacional. Sin embargo, existe la cara y el reverso de la medalla. Desde el punto de vista positivo, existe un obvio aumento del espíritu de solidaridad en la sociedad; lo negativo es la repercusión directa en el servicio voluntario, porque cuando las personas luchan por sobrevivir, no muchos tienen tiempo para iniciar o continuar una labor de servicio voluntario con la Cruz Roja". (Sociedad Nacional de África occidental)*

Para la gran mayoría de Sociedades Nacionales de países del Sur, las crisis y dificultades económicas han añadido complicaciones para la participación significativa de las personas en el servicio voluntario. A nivel comunitario, muchas de ellas se ven afectadas por las persistentes repercusiones de la pobreza, en particular en las comunidades en donde desean ejecutar actividades. Usualmente se trata de las mismas comunidades en las que la Cruz Roja desea promover la adhesión de voluntarios.

*"El menor ritmo de la economía y la recesión mundial han tenido consecuencias para nosotros y para la población. Esta siempre se ve afectada. Las personas se vuelven más vulnerables y los voluntarios no son una excepción. Desean ayudar a los demás, pero también sufren vulnerabilidades. Y todo eso está relacionado con la situación de pobreza". (Sudeste de África)*

Del estudio se desprendió que los voluntarios aún albergan motivaciones relacionadas con el imperativo humanitario (muchos de los voluntarios entrevistados así lo confirmaron también). No obstante, aspiran, asimismo, a recibir alguna forma de remuneración como parte de la fórmula. Puede tratarse incluso de algún beneficio derivado de los servicios que se presta.

*"Lo que digo es que el costo de vida es muy alto y el nivel de desempleo también. Así, uno se da cuenta de que desean convertirse en voluntarios, pero en el fondo está también*

*la idea de que se trata de una manera de sobrevivir. Esperan que, al ofrecer sus servicios, exista algún tipo de incentivo que les permita ocuparse de sus familias". (Sociedad Nacional de África meridional)*

*"Muchos voluntarios se comportan así y prefieren colaborar con organizaciones que les otorgan algo a cambio, en particular en vista de que no hay trabajo y el desempleo es persistente. Yo diría que esto ha tenido consecuencias negativas para el trabajo voluntario". (Sociedad Nacional de África occidental)*

*"Solíamos contar con personas que venían y donaban su tiempo gratuitamente a una organización. Ahora, con el alto costo de la vida las personas se dicen 'necesito algo extra, ganar dinero extra.' Así, yo diría que ese tiempo que solían donar a una organización, prefieren invertirlo en trabajo adicional, tareas adicionales u horas extraordinarias". (África sudoriental)*

Sin algún tipo de incentivo financiero se torna cada vez más difícil la captación de voluntarios. Un representante de una Sociedad Nacional de África señaló: *"Cuando surge una actividad o un proyecto bajo el cual se puede otorgar una pequeña cantidad para viáticos, los voluntarios están muy motivados y llegan numerosos".* Con pesar, otra persona añadió: *"Cuando se les dice [a los voluntarios] que no existe una partida para viáticos, equivale a decirles que no existe partida para motivación".*

Sin embargo, de estos hallazgos no se desprende que los incentivos financieros cobren preponderancia como la principal o única motivación de los voluntarios. Se trata de elementos dentro de sistemas económicos complejos y cambiantes del servicio voluntario generados por los cambios expuestos en este capítulo y el anterior. Graham et al. (2013) argumentan que en una sociedad caracterizada por la pobreza generalizada y abrumadores niveles de desempleo (pág. 17), existe la expectativa de pago por el servicio voluntario (pág. 12) puesto que algunos voluntarios podrían recurrir al servicio voluntario como fuente de ingreso. En este estudio se confirmó esa posibilidad.

*"Será difícil la expansión futura del servicio voluntario desprovisto en telón de fondo de algún tipo de remuneración, en vista de que tenemos una población joven en busca de empleo y necesariamente debemos garantizar algo que reemplace esto". (responsable de la gestión de voluntarios, Sociedad Nacional de África)*

*"El servicio voluntario hoy no es nada comparable al de antaño. Las personas no pueden permitirse donar mucho tiempo a cambio de nada". (voluntario dirigente, Sociedad Nacional de Oriente Medio)*

*"Si no tengo qué comer, no puedo mantenerme en buena salud, y sin estar saludable cómo podría ayudar a otras personas". (voluntario, América central)*

*"Mi participación en el servicio voluntario es complicada porque trabajo mucho y no vengo de una clase social privilegiada en mi país. Si no trabajo, no como, y algunos de los miembros de mi familia dependen económicamente de mí". (voluntario, América del Sur)*

En una sección rural de una Sociedad Nacional de África occidental se destacó también ciertas expectativas sociales y asuntos relacionados con el género.

*"Se espera que los hombres ganen dinero si están fuera todo el día. Se espera que regresen a casa con algo".*

No obstante, en la identificación de la incidencia de los cambios socioeconómicos en la motivación para prestar servicio voluntario es importante evitar un

enfoque reductor de sus acciones en función de una racionalidad económica. No cabe duda de que otros imperativos sociales y humanitarios entran en juego.

*"Sí, pagamos viáticos, pero las personas están motivadas independientemente de eso. Al final del día, el voluntario necesita sentirse apreciado, sentir que son importantes y que se valora su esfuerzo". (Sociedad Nacional de África oriental)*

*"Si bien se les paga, no creo que esa sea la única razón que les motiva; también les entristece la cantidad de personas que mueren y desean aportar una contribución". (Sociedad Nacional de Oriente Medio)*

*"Lo primero para mí, es ayudar a las personas y salvar vidas; incluso sin recibir un pago, lo haría igual". (voluntario, Sociedad Nacional de África central)*

Se observa, pues, la necesidad de situar la remuneración del servicio voluntario dentro de la compleja interacción entre presiones y motivaciones de distinta índole que difieren dentro de un mismo lugar y entre varios entornos. Es importante evitar un postulado conforme a una dicotomía en la cual el servicio voluntario en los países del Sur estaría en gran medida dictado por la "supervivencia económica" mientras que en los países del Norte estaría más arraigado en la afluencia y la noción de "cuidado". Sin embargo, conviene también reconocer que las presiones cambiantes en torno a la remuneración del servicio

© Federación Internacional

voluntario en los países del Sur entrañan consecuencias significativas y colocan en tela de juicio las concepciones predominantes de lo que significa y lo que se entiende por servicio voluntario.

# Incidencia en los conceptos de servicio voluntario

En el caso de algunas Sociedades Nacionales, la convergencia de esta plétora de factores (niveles de desempleo, extrema pobreza, competencia de otros agentes, presiones sociales, ejecución de proyectos financiados por donantes extranjeros que imponen presiones de alta demanda) ha agudizado las dificultades para la prestación de servicios voluntarios. Han sido profundas las consecuencias de este cambio. La más significativa de ellas podría ser la percepción de que socavan el espíritu del servicio voluntario en las comunidades, algo que realmente suscitó álgida reacción de las personas que participaron en el estudio.

*"Este tipo de servicio voluntario (que supone un pago mayor que el de meros gastos), en el mejor de los casos distorsiona el servicio voluntario en la comunidad y, en el peor de ellos, lo socava". (Sociedad Nacional de África central)*

*"(Esta) tendencia asesta un golpe mortal al espíritu de servicio voluntario en las comunidades ... nos obliga a defender los principios fundamentales de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y es repugnante". (Sociedad Nacional de África oriental)*

*"El concepto de servicio voluntario (sin incentivos financieros) parece desvanecerse no solo en nuestro país sino en África en general". (Sociedad Nacional de África occidental)*

Quedó claro que, en algunos países, particularmente en África, los incentivos financieros forman ahora parte integrante del panorama del servicio voluntario. En uno de los países visitados en África central, cada uno de los varios miles de voluntarios que cruzaron el camino de los investigadores de este estudio estaban recibiendo algún tipo de incentivo financiero por su colaboración. Cuando se planteó la pregunta sobre la posibilidad de su participación incluso si no se les pagara, los voluntarios señalaron que lo harían pero que sería difícil.

El representante de una Sociedad Nacional europea que ejecuta un proyecto financiado por el gobierno de su país en uno de los países más pobres del mundo situado en Oriente Medio, recuerda un estudio de caso que ilustra de manera patente las repercusiones que pueden tener los incentivos financieros en el servicio voluntario.

*"Empezamos a ejecutar el proyecto en una sección ya establecida de una Sociedad Nacional que ya llevaba a cabo muchas actividades a nivel comunitario. Se trataba de una zona en extremo rural y pobre. El proyecto era muy grande y contaba con amplia financiación, de manera que se otorgó viáticos a los voluntarios. El proyecto fue muy positivo y aportó gran beneficio a la comunidad con numerosos resultados concretos. Sin embargo, cuando regresamos seis meses después de concluido el proyecto, la sección casi no realizaba actividades. Cuando preguntamos la razón, se nos dijo que no contaban ni con dinero ni con recursos para hacer nada y que no lograban que las personas prestaran servicio voluntario. Cuando examinamos la situación con mayor detenimiento, vimos que antes de iniciar nuestro proyecto existían muchas actividades y numerosas personas prestaban servicio voluntario. Se movilizaba los recursos internos de la comunidad, aprovechando lo que tenían. Nuestro*

*proyecto trastocó la dinámica y parecía haber mermado su capacidad de resistencia y recuperación a largo plazo".*

No cabe duda de que se requiere mayor investigación acerca de la influencia que ejercen los incentivos financieros en la motivación para prestar servicio voluntario en determinados lugares. De momento, y salvo ciertas importantes excepciones (Wilson 2007, Lewis 2014), se ha tendido a centrar los estudios en los países del Norte y en las repercusiones con respecto a la retención de los voluntarios y de la eficacia general del proyecto y de la institución concernidos. Además, es necesario comprender mejor la incidencia de esta remuneración en las economías del servicio voluntario, las conexiones con los patrones históricos de servicio voluntario y los significados de servicio voluntario.

En una Sociedad Nacional visitada se indicó que esta práctica había transformado las expectativas tanto de los voluntarios en ejercicio como de las personas en general que pudieran interesarse en prestar servicio voluntario en la comunidad.

*"Sí, pagamos a los voluntarios en el contexto de un proyecto. Supongo que era bastante, más o menos lo que ganaría un profesor de escuela. Los otros voluntarios comenzaron a preguntar por qué no se les pagaba también. Y eso no fue lo peor; se corrió la voz en la comunidad de que estábamos pagando a los voluntarios y nos llovieron solicitudes de personas que albergaban la expectativa de que se les pagara por el servicio voluntario. Tomó mucho tiempo revertir esa tendencia. Incluso ahora (dos años después), algunas de las personas que se inscriben piensan que van a recibir un pago". (Sociedad Nacional del Caribe)*

La más agobiante preocupación en algunas regiones y países es que esta práctica socaba mecanismos utilizados durante milenios para superar la adversidad y que han sido de utilidad para que las personas fortalezcan su capacidad de resistencia y recuperación ante numerosas amenazas y desafíos, a menudo, precisamente en los países en donde esas estructuras de apoyo son más necesarias.

En el análisis mundial del servicio voluntario se confirma que las crisis y las presiones pueden favorecer una mayor solidaridad local. Sin embargo, la práctica a través de la cual (frecuentemente) las organizaciones añaden una dimensión financiera a lo que, hasta entonces, se concebía como un elemento intrínseco de la solidaridad y el apoyo mutuos puede considerarse en ciertos casos como un factor debilitante de esas estructuras vitales de respaldo.

Se impone, sin embargo, cierta cautela con respecto a estas observaciones. Aunque desde un ángulo retórico resultaría tentadora la aseveración de que el pago o la remuneración del servicio voluntario lo socava de manera universal, esa afirmación no resiste un examen detenido en vista de que la propia terminología requiere significativa contextualización a su paso por los distintos contextos y entre estos. De esta investigación se desprende, no obstante, y sin duda, que, en ciertos contextos, el pago del servicio voluntario altera de manera significativa los conceptos establecidos de esta actividad. Dicho esto, muchas de las nociones fundamentales relativas al servicio voluntario y la remuneración son escurridizas y no gozan de acuerdo general, fluyen unas en otras de manera que exigen un análisis con cuidadosa atención de las inversiones y relaciones que configuran el servicio voluntario en países en desarrollo, e imponen la necesidad de cautela respecto de amplias críticas del servicio voluntario "remunerado" como elemento que menoscaba "el servicio voluntario puro" (Sunkutu y Nampanya-Serpell, 2009).

© Kate Marshall / Federación Internacional

# Trascender la remuneración – fomento de oportunidades de empleo y medios de vida

Muchas de las personas con quienes colaboramos viven en situaciones de pobreza extrema y, a menudo, atenazadora. En ausencia de medidas prácticas para brindar apoyo a las personas marginalizadas, estas permanecerán insuficientemente representadas en el cuerpo de voluntarios. La "remuneración" del servicio voluntario podría ser una de las maneras de solucionar esta situación. Sin embargo, conforme se ha explicado antes, ello conlleva repercusiones más amplias y complejas que podrían ir en desmedro de enfoques inclusivos y de maneras que disminuyen también la posibilidad que tienen las organizaciones que recurren a voluntarios para conformar prácticas de servicio voluntario más allá de la ejecución de proyectos. En el estudio de la Federación Internacional sobre servicio voluntario urbano (Federación Internacional 2014), ya se destacó algunos aspectos en ese sentido.

*"Un más amplio apoyo para fortalecer los medios de vida de los voluntarios de sectores desfavorecidos de la población promoverá mayor diversidad pues alentará la participación de grupos socioeconómicos menos aventajados. En este sentido, las Sociedades Nacionales que con seriedad quieran favorecer las oportunidades para que las personas vulnerables presten servicio voluntario deberían examinar opciones sencillas y prácticas para apoyar los medios de vida y la posibilidad de empleo de los voluntarios".*

Algunas Sociedades Nacionales ya lo hacen mediante el acceso a la formación profesional, las posibilidades de exposición directa a oportunidades de empleo

y a funciones de dirección que contribuirán a mejorar la cualificación de los voluntarios, además de favorecer las relaciones y conexiones. Otras Sociedades Nacionales negocian asociaciones formales para brindar oportunidades a los voluntarios. Se ofrecen también incentivos que entran dentro de un ciclo continuo de remuneración e incluso "pago" que pudiera, en efecto, ser más costoso para las organizaciones. Sin embargo, también cabe considerarlas como ayuda más concreta tanto para el fortalecimiento de la capacidad local como para el fomento del servicio voluntario con carácter sostenible.

*"Los problemas económicos, la migración de jóvenes a otros países de la Unión Europea, el empleo temprano de los jóvenes, no dejan margen para actividades de servicio voluntario. (Nuestra Sociedad Nacional) colabora con dinamismo con instituciones educativas y centros de empleo para que ofrezcan a los voluntarios la oportunidad de adquirir experiencia y al mismo tiempo se beneficien de sus servicios voluntarios". (responsable de gestión, Sociedad Nacional de Europa del Este)*

Otras Sociedades Nacionales intentan aportar incentivos "no financieros" o apoyo distinto a la exposición a experiencia laboral y a oportunidades de formación usuales en el contexto del servicio voluntario. Una Sociedad Nacional de América latina ayuda a los voluntarios en la búsqueda de becas para iniciar o terminar sus estudios en centros de educación superior media. Otra Sociedad Nacional en África colaboró con el Ministerio de Salud con el fin de encontrar empleo para los voluntarios más sólidos y formados.

En este análisis mundial del servicio voluntario, se confirmó que este parece gozar de mayor popularidad en los países en donde las autoridades gubernamentales, las instituciones educativas y el sector privado valoran la experiencia de servicio voluntario como un valor añadido para el desarrollo profesional. Si se percibe que la participación en el servicio voluntario mejora las oportunidades de una persona ante los demás, este tiende a volverse más atractivo en momentos de dificultades económicas (Baillie Smith y Laurie 2011).

*"Se considera al servicio voluntario como una oportunidad para la consecución de becas internas y externas, empleo y para favorecer solicitudes de ingreso a la universidad. Eso explica que haya ganado popularidad entre los jóvenes". (miembro del personal, Sociedad Nacional de Europa del Este)*

En otras regiones donde no se percibe al servicio voluntario como un elemento valorado con fines de empleo o educación, pierde el efecto de incentivo.

*"Sí, puede suceder en Europa, pero aquí, muy pocas empresas, universidades o colegios mayores requieren hojas de vida en las que conste experiencia en servicio voluntario. Sí recibimos a personas con esa motivación y les confiamos tareas. Es algo reciente, diría que entre un veinte y un veinticinco por ciento (20%-25%) de los voluntarios vienen con ese propósito". (responsable de gestión, Sociedad Nacional del Golfo Pérsico)*

Algunas Sociedades Nacionales han concebido interesantes enfoques de apoyo relativos a los medios de vida y el servicio voluntario. Una de ellas, en África central, ayuda a que una aldea se dote de tierras comunales y apoya a los voluntarios para que las cultiven. Una parte de los ingresos alimentan un fondo central sujeto a la gestión de un comité de representantes locales que decide acerca de los gastos que redundan en beneficio de la comunidad, en particular de las personas menos favorecidas. Otra parte de los ingresos se destina a los voluntarios, que también se benefician de otras maneras, por ejemplo, mediante el acceso a cabras para crianza. Este enfoque guarda consonancia con la proverbial tradición de apoyo mutuo que caracteriza al país y la consolida en lugar

de socavarla. Se trata de una iniciativa de extraordinario éxito a la cual desean sumarse cientos de miles de voluntarios.

*"Existe también esta otra tendencia voluntaria, en la cual varios jóvenes aúnan esfuerzos en torno tal vez de una actividad productiva, pesca, agricultura u otras, y reciben el apoyo de ciertos donantes de manera que se convierta en una actividad que gestionan directamente. También hay organismos voluntarios que otorgan créditos individuales o colectivos. Se puede identificar a personas que se beneficien de estos servicios. Hasta ahora, la tendencia es el constante éxodo de jóvenes que abandonan las zonas rurales para ir a los grandes centros urbanos en busca de trabajo. Así, si la tendencia se mantiene durante los próximos diez años y no se la revierte, desde el punto de vista económico nuestra labor residirá en encontrar cauces para financiar todo esto mediante la creación de unidades de producción de la Sociedad Nacional". (Sociedad Nacional de África central)*

Se destaca, así, nuevamente la importancia del análisis de los incentivos y la remuneración dentro del contexto en el que se presta servicio voluntario. Conviene también recordar que los enfoques relativos a medios de vida no están exentos de deslices en cuanto a cuestiones de desigualad e inclusión, de modo que se debe hacer gala de vigilancia y atención para garantizar que las oportunidades de participación no estén configuradas de forma que se excluya a los voluntarios que podrían también verse penalizados por algunas de las prácticas de "remuneración" antes descritas.

# Conclusión

Los datos revelan las distintas facetas de un complejo y difícil entramado de consecuencias de la remuneración de los voluntarios en las Sociedades Nacionales y las relaciones de estas con las presiones más amplias que pesan sobre ellas, así como sobre las personas y las comunidades. Existe la urgente necesidad de investigaciones ulteriores que permitan comprender de manera integral el funcionamiento de estas dinámicas en el contexto de diversas concepciones del servicio voluntario, y de la variable presencia de agentes de desarrollo y de asistencia en los distintos países y de sus actividades. Pese a que se podría dar explicaciones más directas de la transformación que suscita la remuneración en lo que se entiende como servicio voluntario, es necesario comprender a nivel sectorial e institucional las interacciones a veces inesperadas o encubiertas de esa práctica con otras presiones y entornos.

La investigación realizada pone de manifiesto que la remuneración forma ahora parte integrante del paisaje de asistencia y desarrollo en la medida en que los distintos agentes recurren a los voluntarios como una fuente de "reservistas" profesionales, flexibles, descartables y disponibles a proximidad. Existen indicios fiables de que los ámbitos de asistencia y desarrollo pueden combinarse con la remuneración de los voluntarios, en contracorriente de las lecturas inclusivas y universales del servicio voluntario y su función en el desarrollo para generar economías del servicio voluntario que resultan cada vez más jerarquizadas. Al mismo tiempo, pudiera ser vital para propiciar la participación de algunos grupos de personas en el servicio voluntario. Lejos de sugerir la necesidad de más rigidez en lo que por excelencia se considera el servicio voluntario, convendría tomar como punto de partida un diálogo inteligente entre los distintos agentes que acogen y apoyan a los voluntarios, o recurren a ellos en actividades de desarrollo. Se trata de conversaciones esenciales para favorecer mayor sensibilidad ante los complejos y, a menudo, no intencionales efectos que conlleva la remuneración de voluntarios.

© Stephen Ryan / Federación Internacional

# *Capítulo 4*
# El servicio voluntario en situaciones de conflicto y crisis

*En este capítulo se examina experiencias de apoyo a los voluntarios en situaciones de conflicto y crisis. Una creciente cantidad de voluntarios prestan servicios en esos entornos en países del Sur. Se plantea el argumento de la importancia cada vez más significativa de los voluntarios en esos entornos en vista del retiro de los agentes humanitarios internacionales de ciertas zonas en conflicto y de la destrucción de infraestructuras locales. Esos voluntarios necesitan mucho más apoyo, pero también se requiere mayor investigación sobre sus necesidades y experiencias.*

*"En 2012, era el jefe del dispensario clínico en Al Moadamiya. Sufrí varias heridas en misiones sobre el terreno: una herida de esquirla en la muñeca y otras tres en el pecho. En otra misión, fui víctima de un francotirador que me hirió en el antebrazo; aún tengo en el cuerpo algunas de esas esquirlas. Durante cierto tiempo dejé de prestar servicios de primeros auxilios y después regresé al departamento de formación. Ahora reanudo mi colaboración con la unidad de primeros auxilios". (voluntario en Siria) (Federación Internacional 2014 b)*

*"Estábamos fuera del edificio esperando que los soldados nos permitan el ingreso, pero no lo hacían. Realmente queríamos ingresar porque sabíamos que había cuerpos [de personas] de víctimas asesinadas y queríamos sacarlos y devolverlos a las familias. Al cabo de unos cuantos días finalmente nos permitieron ingresar y vimos los cuerpos de algunos de nuestros conocidos. Algunos de ellos eran mis amigos, pero no podíamos demostrarlo porque nos hubieran disparado también. Además, por ser quienes somos, debemos tratar de mantenernos neutrales, así que, en silencio, comenzamos a cargar los cuerpos. Los guardias decían: "basta con dejarlos en la calle y los perros darán cuenta de ellos". Aun así, había que guardar silencio. Luego, ya fuera y a distancia, no pude contenerme y me puse a llorar. Tanto, no imaginas. No pude regresar a prestar servicio voluntario durante varios días. A veces sucede así. Un día un voluntario ya no viene y cuando vamos a verle, averiguamos que sencillamente ya no soportaba más y deja de venir. Muchos voluntarios han visto lo inenarrable. Nadie debería ver esas cosas, jamás en su vida. He cargado cuerpos decapitados, cabezas solas; he visto cuerpos en descomposición, he visto fallecer a alguien mientras intentaba reanimarlo; me han disparado mientras combatía un incendio. Todo. Demasiado". (voluntario, Oriente Medio)*

*"No estoy seguro de quedarme en esta unidad … pero un día recordaré estos emotivos momentos. No olvidaré las miradas llenas de gratitud y admiración. No olvidaré ni por un instante que existieron voluntarios que ofrecieron su vida para salvar las de otros". (voluntario, Siria) (Federación Internacional 2014 c)*

Una cada vez más innegable realidad para los voluntarios de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja es que prestan servicios en situaciones en extremo delicadas, emergencias complejas o conflictos persistentes. En la actualidad, más de un millón de voluntarios de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja prestan servicios en distintos países del mundo donde reinan situaciones de conflicto. Ello se traduce en un panorama más amplio, en el cual el ochenta por ciento (80%) de la asistencia humanitaria se destina a países en los que existe algún tipo de conflicto (Amos 2015). Las catástrofes naturales, tales como las tormentas tropicales, las sequías y los incendios forestales acusan aumento en su frecuencia y gravedad; a ello se añade que muchas veces estos desastres convergen con situaciones de conflicto o de violencia crónica. Estas y otras emergencias de gran escala, como los brotes de enfermedades letales, exigen la movilización generalizada de voluntarios locales en entornos peligrosos. Se agudiza la magnitud de las necesidades humanitarias en el mundo y en entornos tan peligrosos y complejos que pocas organizaciones se adentran en ellos.

Los relatos de la actuación de los voluntarios en estas situaciones ilustran de manera ejemplar la solidaridad y la capacidad de resistencia y recuperación locales ante los conflictos y crisis, la voluntad de movilización frente a grandes riesgos, y el deseo de tomar las riendas de la situación en sus respectivas comunidades cuando muchas personas no pueden, o no son capaces de hacerlo. Habida cuenta de la gran cantidad de voluntarios que prestan servicios en entornos extremadamente complejos y peligrosos, en los que son testigos de necesidades humanitarias significativas y de gran magnitud frente a las cuales es necesaria su intervención, resulta imprescindible que se conceda más profunda atención a las funciones cruciales que desempeñan y a los riesgos que enfrentan a corto y a largo plazo. Ello es importante tanto por razones humanitarias y para la planificación de programas como por las repercusiones de estas experiencias en la definición y las concepciones del servicio voluntario a nivel mundial. Una mirada más detenida de la contribución que aportan estos voluntarios plantea también preguntas con respecto a la auténtica integralidad o universalidad de la reflexión y el pensamiento académico establecidos.

Si bien existe considerable investigación y amplia literatura sobre los entornos de conflicto, las intervenciones de emergencia y otros contextos complejos (v.g. Informe Mundial sobre Desastres, diversos artículos, 2015) poca es la atención que se ha concedido a las necesidades, experiencias, enseñanzas y prácticas del servicio voluntario en esas situaciones. Y ello pese a la prevalencia de tales contextos y no obstante el hecho de que muchas de esas crisis de gran envergadura se verían agudizadas de manera significativa sin la participación de los voluntarios. Por consiguiente, en este análisis se intenta aportar luces sobre algunos de los riesgos específicos que enfrentan los voluntarios humanitarios en esos contextos. Entre otros riesgos, figuran la estigmatización y el antagonismo o los eventuales ataques de las comunidades en donde prestan servicios, la falta de acceso a todo el equipamiento o a la formación que necesitan, la gestión de dificultades en la aceptación por parte de la comunidad y de problemas de acceso a las comunidades afectadas, las perturbaciones psicológicas, la inadecuada cobertura de seguro y demás "redes de seguridad".

# El valor de los voluntarios humanitarios en situaciones de crisis

No es inusual, en particular en casos de conflictos persistentes y crisis, que las infraestructuras locales y los servicios gubernamentales queden dispersados o completamente desarticulados, exacerbándose las ya desastrosas situaciones en las que se ven inmersas las poblaciones (Informe Mundial sobre Desastres 2015). En muchos países, los voluntarios de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (junto con los de las organizaciones no gubernamentales y grupos religiosos locales) son unas de las pocas estructuras organizadas que permanecen en medio de las crisis para prestar asistencia, atención de salud y otros servicios.

*"En los primeros días de la crisis del virus del ébola, no conseguíamos ayuda, nadie más quería hacerlo. Los voluntarios locales eran los únicos que respondían: presente. Pero incluso ellos no querían hacerlo al inicio. Perdimos a muchos voluntarios, en particular cuando se trató de dar sepultura a los cuerpos. Muchos [voluntarios] no querían ser parte de eso. Pero también fueron numerosos los que dijeron 'nadie más lo va a hacer, tenemos que ser nosotros, es nuestra comunidad'". (socorrista de la Cruz Roja)*

*"Solemos tener unos cuatrocientos mil (400 000) voluntarios. Pero desde los disturbios y el conflicto, las personas temen que se convierta en una guerra civil y huyen del país con toda su familia. La situación es todavía razonable en algunas de las zonas rurales, pero en muchos de los lugares difíciles, como la capital, hemos perdido a decenas de miles de voluntarios. Sin embargo, las necesidades son inmensas y todos trabajamos tan arduamente cuanto podemos para brindarles atención. Los voluntarios que permanecen en el país, se ocupan de los heridos y cuidan de las viviendas de los vecinos que han huido". (Sociedad Nacional de África central)*

*"En la República Centroafricana, durante un breve lapso cuando se agudizó la violencia, quedaron tres o cuatro de los cuarenta y dos (42) agentes internacionales que participaban en la lucha contra el paludismo. En el punto más álgido del conflicto, en las calles solo quedaban la Organización de las Naciones Unidas, los rebeldes y los voluntarios de la Cruz Roja". (socorrista de la Cruz Roja)*

En años recientes ha aumentado de manera constante la función de los voluntarios locales en estos entornos complejos, en parte debido a la incapacidad de los agentes internacionales de asistencia para realzar actividades en esos contextos y llegar hasta las personas más necesitadas (Informe Mundial sobre Desastres 2015 pág. 11). Al mismo tiempo, suele observarse un aumento en la cantidad de agentes locales que, en su mayoría, contratan a voluntarios que suelen prestar servicios a lo largo de la crisis.

La República Centroafricana ha vivido durante varios decenios ciclos de conflicto intenso y periodos de mayor calma que han causado la casi total interrupción de los servicios públicos. Los organismos internacionales despliegan arduos esfuerzos para prestar servicios en todo el país y ayudar a algunas de las personas más desfavorecidas. Los viajes a muchas zonas del país conllevan significativos riesgos y el conflicto es sumamente impredecible y de difícil pronóstico, con destellos espontáneos que se disipan casi con la misma rapidez con la que aparecen. Las alianzas fluctúan con el ritmo de las mareas y gran parte de las redes sociales se encuentran afectadas o desmanteladas.

*"Los centros de salud situados en las zonas [remotas] han sido abandonados hace mucho por el personal de salud pública. El Gobierno no puede hacer mucho, de manera que los voluntarios de las comunidades locales han tomado las riendas de la situación y han ocupado los locales de hospitales para prestar atención y cuidados a la población. Algunos de ellos tienen formación en enfermería, otros son solo socorristas, pero hacen lo que pueden. Les aportamos suministros médicos cuando podemos e impartimos formación". (miembro del personal, Sociedad Nacional de África central)*

La magnitud de las necesidades en muchos lugares supera con creces la capacidad mundial para financiar la atención de estas (Amos 2015). En muchos casos eso significa que se depende en mayor medida de grupos de voluntarios de la comunidad y de las poblaciones locales caracterizados por su dedicación, proximidad y competencia.

Los voluntarios locales pueden tener a veces mejor acceso a las poblaciones e incluso gozar de mayor confianza por parte de estas. Frente a la percepción de organizaciones internacionales ajenas, afluentes y no necesariamente volcadas hacia la población local, o quizás poco proclives a consultar con estas, surge la figura de los voluntarios locales que forman parte de la comunidad y sufren idénticas penurias a las de las personas a quienes aportan asistencia. Comprenden bien a los miembros de la comunidad, las normas sociales y culturales y mantienen relaciones con redes de conocimiento locales, lo que les permite interpretar con facilidad las intrincadas dinámicas de situaciones de crisis y mantenerse al tanto de nuevos acontecimientos y transformaciones en los entornos locales. Los voluntarios locales a menudo desempeñan, por ende, funciones vitales en la consolidación de los capitales sociales y culturales que permiten reconstruir la confianza de las comunidades.

Una característica singular de las intervenciones impulsadas a nivel comunitario reside en la escala que son capaces de alcanzar. Los grupos de voluntarios locales, en particular aquellos que colaboran con las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, pueden congregar a decenas de miles de personas presentes en la mayor parte del territorio de un país, cuyas amplias infraestructuras y redes de colaboración permanecen cuando muchas otras se desgastan. Basta con considerar, por ejemplo, algunas de las recientes intervenciones de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja:

- en la República Democrática del Congo, los voluntarios ofrecieron protección relativa a la poliomielitis a más de dos millones de personas en 2013 y 2014;
- en Siria, más de nueve millones de personas recibieron ayuda de los voluntarios de la Media Luna Roja Árabe Siria en un lapso de apenas tres meses (julio, agosto y septiembre) en 2014;
- los voluntarios prestaron asistencia a 3,2 millones de personas en los países afectados por el virus del ébola en 2013 y 2014.

*"Es muy importante la escala de la intervención. Numerosos voluntarios (locales) trabajan en todo el país. Gracias a su formación y a los conocimientos de la situación local, saben perfectamente lo que deben hacer y adónde deben acudir para lograr que las cosas se hagan rápidamente. Es lo que se necesita en operaciones tan complejas. Saben, por ejemplo, dónde están los pozos de agua, dónde conseguir gasolina, etc. También puede ocurrir lo contrario, por ejemplo, tomó cierto tiempo disipar la idea de que el virus del ébola resulta de brujería. Fue necesario cierto esfuerzo para rectificar algunas de esas nociones erróneas, pero, en general, estaríamos perdidos sin estas redes locales". (socorrista en países afectados por el virus del ébola)*

Si bien los voluntarios locales pueden aportar grandes ventajas en cuanto a la comprensión de los entornos locales y la manera de desenvolverse en ellos,

existe también un riesgo inherente a su condición de miembros de las comunidades afectadas. Como tales, tienen nexos locales (pueden pertenecer a grupos étnicos o religiosos específicos, etc.) que podrían ser percibidos como una conexión con alguna de las partes. El Movimiento invierte significativo empeño en privilegiar el reconocimiento de su calidad de organización neutral e imparcial, al servicio de las personas necesitadas independientemente de su filiación política o religiosa. Se brinda intensa formación y apoyo a los voluntarios y responsables de la adopción de decisiones, organizándose, además, campañas de educación pública para fomentar la concienciación respecto de la neutralidad de la organización. Pese a ello, con razón o sin ella, a veces se percibe a los voluntarios locales como agentes parciales (Informe Mundial sobre Desastres 2015 pág. 12). Ello coloca una carga considerable sobre los hombros de los voluntarios para que su comportamiento guarde consonancia con los principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Así, los gobiernos y las organizaciones humanitarias deberían redoblar esfuerzos para velar por el respeto de los voluntarios locales en calidad de agentes neutrales en la prestación de asistencia durante crisis.

# Formación para hacer frente a demandas complejas

La mayor dependencia en los grupos de voluntarios locales supone que, a menudo, se solicita que cumplan funciones mucho más amplias, complejas, técnicas y especializadas que en el pasado. En Siria, la Media Luna Roja Árabe Siria presta servicios de ambulancias en casi todo el territorio del país y los voluntarios que integran el personal de ese servicio prestan con regularidad prácticamente cotidiana atención y cuidados médicos especializados a pacientes heridos en medio del conflicto. En Yemen, los voluntarios brindan atención materna e infantil en zonas sitiadas o aisladas debido al conflicto. En los países afectados por la crisis del ébola, los voluntarios procedieron a sepelios seguros y dignos, y supieron observar procedimientos extraordinariamente rigurosos sobre control de infecciones, al tiempo que aportaban un asomo de tranquilidad a las comunidades.

Las aptitudes requeridas para cumplir con estas obligaciones son ya significativas bajo circunstancias "ordinarias". Para ser capaces de hacerlo en ese tipo de entornos hay que contar con incluso mayor competencia. La preparación y el apoyo específicos de esos voluntarios requiere la inversión de considerable esfuerzo en la formación y el acompañamiento. Muchos voluntarios cumplen un amplio abanico de tareas en un mismo día que pueden abarcar, entre otras y para mencionar apenas algunas de ellas: evaluaciones, distribuciones de suministros de socorro, campañas sanitarias, vacunaciones, atención primaria de salud y cuidados básicos o evacuaciones. Deben, además, cumplir con estas funciones en medio de marcos de seguridad rigurosos y en extremo complejos que les obligan, casi con regularidad, a entablar negociaciones con estructuras de poder locales, grupos de combatientes u otros mecanismos de control, meramente para tener acceso a las comunidades en urgente necesidad de asistencia (Informe Mundial sobre Desastres 2015 pág. 7).

*"Hacemos muchas cosas: la reparación de la tubería principal de suministro de agua para toda la ciudad, la evacuación de cuerpos, la reparación de conductos de agua y electricidad, el transporte de medicamentos y vacunas destinados a las personas necesitadas en toda la gobernación, el intercambio de procesos entre las partes en conflicto, o el transporte*

*de harina a Aleppo cuando las carreteras están cerradas". (voluntario, Siria)* (Federación Internacional 2014c).

Al mismo tiempo, muchas de las personas entrevistadas coincidieron en señalar exigencias más complejas y rigurosas con respecto a requisitos de rendición de cuentas, informes y seguimiento en relación con los desembolsos de fondos de asistencia internacional. Sin poner en duda que esas medidas pueden favorecer la rendición de cuentas, el desempeño y la consolidación de la confianza entre las organizaciones locales y los donantes internacionales, también imponen mayor presión sobre los voluntarios que necesitan dotarse de competencias especializadas para dar cabida a estos mecanismos de rendición de cuentas y se ven obligados a dedicar un mayor porcentaje de su tiempo al cumplimiento de expectativas, políticas y procedimientos impuestos por los donantes externos o por las estructuras jerárquicas de sus respectivas organizaciones.

A medida que las grandes instituciones mundiales canalizan segmentos significativos de la asistencia por conducto de los grupos de voluntarios locales, se les solicita, a menudo, que presten un volumen de apoyo que supera su capacidad. Se impone estas demandas a personas que suelen haber sufrido ya considerables traumas y que están cotidianamente sujetas a contextos de extremo riesgo y estrés. En esas condiciones, las tareas inherentes a un voluntario corriente se han tornado sumamente complejas. Se requiere, por consiguiente, la inversión de más tiempo y recursos en la preparación, la formación y el apoyo de estos voluntarios. Los responsables de la gestión de proyectos deberán reconocer esta realidad en la fase de planificación, y en los presupuestos que se establezca para cualquier intervención de emergencia se deberá tener presente dese el inicio la necesidad de apoyo y formación destinados a los voluntarios.

# Seguridad física e integridad de los voluntarios

Los entornos en los cuales prestan servicio los voluntarios humanitarios se caracterizan por su complejidad e inestabilidad, con el sorprendente ritmo de cambio como único denominador común.

*"Los brotes de violencia son constantes. Un día reina la paz en un vecindario y al día siguiente estalla la violencia. Cada día pueden surgir o desvanecerse distintas facciones beligerantes. Hay un constante cambio entre quienes detienen el poder, incluso en la capital. El conflicto es local a tal punto que incluso las zonas residenciales cambian de repente. La violencia es constante desde hace unos dos a tres años". (República Centroafricana)*

*"El entorno era muy complejo. La situación cambiaba con tal rapidez y constancia que éramos incapaces de predecir dónde surgiría el siguiente problema. El virus del ébola se propagó rápidamente en tres países y, al inicio, siempre íbamos un paso detrás. Y de repente, podían surgir otros problemas que complicaban aún más todo". (socorrista, operación motivada por el virus del ébola)*

En entornos de esta índole, la posibilidad de acceso a información fiable recopilada sobre el terreno por agentes locales no es meramente crucial sino una cuestión de vida o muerte. Sin embargo, ha sido inaceptablemente elevado el precio que han debido pagar los voluntarios: en los primeros diez meses de 2015, veinte voluntarios de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja fallecieron en el cumplimiento de su deber. La diferencia significativa reside en

la causa de la muerte de esos voluntarios. En años anteriores, hasta el 2013, el sesenta por ciento (60%) de esos decesos se derivaba de las consecuencias de desastres naturales; en 2014 y 2015, el ochenta por ciento (80%) de los voluntarios que perdieron la vida fueron víctimas de incidentes relacionados con conflictos, por ejemplo, explosiones o fuego cruzado. Además de estos decesos, muchos voluntarios han resultado heridos, han sido detenidos o han sufrido ataques. Miles de ellos han sido testigos de tan sobrecogedoras situaciones de sufrimiento que podrían nunca recuperarse del estrés psicológico derivado de esa experiencia.

La Cruz Roja de Sierra Leona, por ejemplo, envió cincuenta y cinco brigadas de voluntarios para ocuparse de los sepelios dignos y en condiciones seguras de las víctimas del virus del ébola. Se trataba de una función esencial y no exenta de elevado riesgo en vista de que el virus permanece altamente infeccioso tras la muerte de la persona. Los voluntarios hacían más de lo humanamente posible, con turnos de doce horas y a menudo siete días a la semana. El trabajo en sí era extenuante tanto desde el punto de vista físico como psicológico. Para agravar aún más la situación, muchos de los voluntarios fueron víctimas de estigmatización en sus propias comunidades; se vieron expulsados de sus hogares pues los demás miembros de la familia no querían vivir con ellos, los hoteles no aceptaban hospedarlos (la Sociedad Nacional se vio obligada a alquilar viviendas específicas para alojar a estos voluntarios) y ciertas comunidades ventilaron su angustia maltratándolos físicamente. En Guinea, por ejemplo, se registró un promedio de diez ataques mensuales contra voluntarios que participaban en la lucha contra el ébola en el momento culminante de esa epidemia.

*"Una madre temía tanto por sus hijos que habían decidido unirse a las brigadas de sepelios (relacionados con el virus del ébola) que brindó falso testimonio a la policía para que los detuvieran en prisión. Estaba aterrada, todos lo estaban". (socorrista, país afectado por el virus del ébola)*

Aunque se dispone con cierta facilidad de información relativa a la integridad y la seguridad físicas de los voluntarios humanitarios, se requiere mayor esfuerzo en lo que atañe a la recopilación y la integración de los datos a nivel nacional, incluida la difusión de información acerca de los voluntarios. A nivel local, se trata de un factor indispensable para la seguridad de los voluntarios y mucho se puede lograr gracias a actividades de promoción y de educación organizadas por las autoridades local y otras partes con el fin de que las comunidades comprendan mejor la labor de los voluntarios locales. Ello puede favorecer entornos más solidarios y propicios para los voluntarios locales.

Aunque los voluntarios locales tienen sin duda firme arraigo en el entramado social de sus respectivos países, cabe cierta cautela ante la frecuente presunción de que, en estos entornos, están más seguros que los agentes internacionales. No es así. De hecho, incluso entre el personal de asistencia remunerado, la mayoría de víctimas de ataques son miembros locales (IRIN 2015). Con el fin de situarlos en mejores condiciones para hacer frente a estos desafíos, todas las partes interesadas deberían redoblar esfuerzos en lo que atañe a la difusión de los principios humanitarios para así favorecer la aceptación de estos en las comunidades.

La seguridad del acceso humanitario y la aceptación por parte de la comunidad son temas de vital importancia para garantizar circunstancias que permitan a los voluntarios cumplir su labor con eficacia. El trabajo de los voluntarios en contextos peligrosos adquiere elevada complejidad y requiere suma cautela para vadear aguas procelosas. Con demasiada frecuencia estos tropiezan con considerable oposición y estigmatización en esos esfuerzos.

*"En lo que me concierne, lo que me entristece es que, por ejemplo, un día hubo un ataque … cuando llegamos, las personas del barrio nos reunieron, nos cachearon y se llevaron nuestros teléfonos y billeteras; algunos incluso nos golpearon. Eso me entristece. Un día, mientras atravesábamos una zona a bordo de nuestro vehículo (alguien) iba a lanzar una granada dentro. Afortunadamente el hombre que lo acompañaba se la quitó … ¿por qué desearía hacernos eso? Estamos aquí para ayudar. No entiendo por qué nos tratan de esta manera". (voluntario, África central)*

Mucho se puede lograr a través de la promoción de la seguridad de los voluntarios mediante esfuerzos coordinados entre las organizaciones, los gobiernos y otros agentes para promover la función de los voluntarios humanitarios en esas actividades de intervención.

*"Los dirigentes de nuestra Sociedad Nacional deben colaborar con el gobierno para organizar una campaña de concienciación de modo que las personas comprendan la necesidad de [la Cruz Roja y la Media Luna Roja] y para enseñar a quienes no sean voluntarios el significado del emblema … Las personas deben tener claro que el mandato consiste en salvar vidas, salvar la humanidad. Es necesario que el gobierno realice una campaña de sensibilización". (voluntario, Sociedad Nacional de África central)*

Durante el más reciente conflicto en la República Centroafricana, los voluntarios estaban alojados en la oficina de la Cruz Roja por motivos de seguridad. Trabajaban durante prolongadas horas y muchos días seguidos. Algunos fueron asesinados o atacados mientras prestaban asistencia. A uno de los voluntarios lo siguieron de regreso a casa luego de una discusión en el curso de la distribución de alimentos en un campamento y lo asesinaron. No se trata de casos excepcionales en un par de países, son hechos registrados en diversos lugares del mundo bajo diversas circunstancias. En años recientes se observa un aumento en los ataques perpetrados contra los voluntarios y miembros del personal

humanitario. En 2013, se registró un aumento del sesenta y seis por ciento (66%) de casos en el mundo. En 2000, se notificaron cuarenta y un (41) casos de ataques significativos contra socorristas en todo el mundo. En 2014, esa estadística era de ciento noventa (190) casos. En esos quince (15) años, más de tres mil (3 000) socorristas fueron asesinados, heridos o secuestrados (IRIN 2015), muchos de ellos eran voluntarios locales. Cabe señalar que estas cifras proceden de fuentes de datos públicas (por ejemplo, noticias de prensa) y podrían estar subestimadas. Se requiere mayor inversión e investigación sobre la recopilación de datos para comprender a cabalidad la magnitud del problema.

*"Realizamos muchas actividades en campamentos de desplazados internos y otros entornos inseguros que acarrean problemas para los voluntarios. [Por ejemplo], problemas de inseguridad. Hay explosiones de bombas y actividades terroristas en distintos lugares del país. Mataron a algunos voluntarios de diversas organizaciones [internacionales] y a algunos de organizaciones locales. Existieron, además, casos de secuestros y otros problemas que dificultan la labor de las organizaciones en las comunidades. Así, en nuestro caso, la seguridad es uno de los principales problemas". (Sociedad Nacional de Asia meridional)*

*"Sí, hubo incidentes en la vivienda de los voluntarios. Algunos de ellos recibieron amenazas. Sucede en las zonas de conflicto; los voluntarios son objeto de amenazas por parte de grupos negativos. En esas provincias, algunos voluntarios también resultaron heridos en medio de fuego cruzado. Además, están los accidentes de vehículos y las enfermedades. Y sí, los voluntarios enferman". (Sociedad Nacional de África central)*

*"Los voluntarios se encuentran siempre en primera línea en lugares cruciales y peligrosos, así, están más expuestos a situaciones de peligro para su vida. Los accidentes más corrientes tienen que ver con heridas durante enfrentamientos armados. Además, se detiene a algunos voluntarios. A mí me tuvieron detenido durante dieciocho (18) meses mientras trabajaba como paramédico en servicios sanitarios de emergencia. Hay voluntarios que aún están detenidos y hemos perdido a diecisiete personas asesinadas. Pero estos incidentes no desalientan a los voluntarios; estos siguen cumpliendo con sus deberes morales, humanitarios y religiosos con respecto a los demás". (Sociedad Nacional de Oriente Medio)*

*"Lo triste es cuando somos blanco de ataques. Los asesinatos. Cuando los voluntarios están sobre el terreno y portan el chaleco (con el emblema de la Cruz Roja) y, no obstante, les disparan o los matan. No debería ser así". (voluntario, Sociedad Nacional de África central)*

Es desconcertante observar que muchos de los voluntarios que intervienen a raíz de estas crisis humanitarias no gozan de cobertura de seguro pese a los significativos riesgos que enfrentan. Sin duda se puede hacer más para garantizar que los voluntarios estén asegurados y que tanto ellos como sus familias tengan acceso a otras redes de seguridad si sufrieran heridas o murieran. En Colombia, por ejemplo, la legislación impone la obligación de que todos los voluntarios que forman parte de brigadas de socorro estén asegurados. Es urgente el reconocimiento por parte de los donantes de la necesaria asignación de partidas más consecuentes dentro de los presupuestos de intervención humanitaria para favorecer la seguridad y el bienestar de los voluntarios.

# Acompañamiento psicológico

Conviene tener presente que los voluntarios que intervienen a raíz de estas crisis son, en su gran mayoría, pobladores locales que suelen estar tratando de sobreponerse a traumas personales profundos. Casi cuarenta de los sesenta voluntarios que participaron en la encuesta en la República Centroafricana eran viudas cuyos maridos habían perecido en el conflicto (Tanaka et al. 2015). Además de los esfuerzos por superar estos traumas, los voluntarios se comprometen a realizar actividades que los exponen a traumas si cabe mayores e incluso a la estigmatización por parte de sus comunidades.

*"Los voluntarios salen cada día a recoger cadáveres para entregarlos a sus familiares. En los últimos dieciocho meses, han recuperado más de mil cuerpos. No es raro que un voluntario encuentre el cadáver de un amigo de infancia o un compañero de escuela. Sucede constantemente". (socorrista, Sociedad Nacional de África central)*

*"Cuando vestimos los chalecos a veces nos gritan cosas 'alimentador de sepulturas', 'comecadáveres'… Es triste". (voluntario, Sociedad Nacional de África central)*

La recogida de cadáveres para transportarlos a sus familias es una función que cumplen en muchos países los voluntarios de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Se aporta cierto consuelo a los seres queridos de la persona, pero los voluntarios deben pagar un alto precio por esta y por muchas otras tareas que cumplen en esas condiciones.

*"Veo que beben mucho por la noche cuando han terminado su turno. Creo que es una de las maneras que utilizan para enfrentar la situación". (Sociedad Nacional de África occidental)*

*"Una de las primeras cosas que me dijeron cuando llegué es que necesitaban ayuda psicológica. Nunca antes había visto algo así, que los voluntarios soliciten de frente este tipo de apoyo. Supe que la cosa iba realmente mal". (socorrista, África central)*

*"En cierta forma, es muy distinto de las otras intervenciones ante crisis que había visto. Cada instante encerraba un peligro. Incluso en la casa compartida, cualquiera podía haberse visto infectado. Los niveles de estrés y angustia eran constantes". (voluntario, país afectado por el virus del ébola)*

Lo abrumador reside en que existen fundamentos para estimar que el estrés y el trauma a los que se ven expuestos los voluntarios en su trabajo les están afectando de manera más aguda que a algunos de los miembros remunerados del personal. Aunque, una vez más, es escasa la investigación formal de estos temas, cierta evidencia indicaría que entre los voluntarios que colaboran en emergencias complejas existe un nivel similar e incluso superior al de miembros del personal remunerado en cuanto a quejas relacionadas con problemas de salud mental. Uno de los investigadores apuntó que se había considerado que entre el veinticuatro y el cuarenta y seis por ciento (24%-46%) de los voluntarios presentes en contextos posteriores a desastres corrían el riesgo de padecer síndrome de estrés post traumático (Thormar 2015). Pese a la evidencia de elevadas tasas de síndrome de estrés post traumático entre los socorristas, es patente el vacío de conocimientos sobre la salud mental de los voluntarios y miembros del personal humanitarios en situaciones posteriores a desastres. Existe apenas un estudio longitudinal realizado con un amplio universo de voluntarios que participan en operaciones a raíz de desastres (Thormar et al. 2014) y un reciente estudio de cohorte que examina la incidencia de la salud mental en el trabajo de

los delegados (Cardozo et al. 2012). Los autores del presente estudio desconocen la existencia de un estudio de esa índole con respecto a los voluntarios en situaciones de conflicto. Este abrumador desfase impone la necesidad urgente de un estudio más detallado y completo.

*"Todavía no logro dormir bien. A veces me despierto en medio de la noche y veo los cadáveres. Me veo saltando sobre ellos para tratar de encontrar a alguien con vida para administrarle primeros auxilios". (voluntario, Sociedad Nacional de África central)*

No cabe duda de que estos voluntarios locales podrían sacar mucho provecho de apoyo psicológico significativo en estos contextos, así como de un plan adecuadamente elaborado para la atención y cuidados posteriores, cuando la intensidad de la crisis decaiga.

Entre los factores que inciden en la salud mental de los voluntarios figuran el apoyo del dirigente del grupo, el acceso a equipamiento y formación adecuados, los tipos de funciones que asumen los voluntarios (por ejemplo, acompañamiento psicológico a los miembros de la comunidad afectada) y la cantidad de horas de trabajo. Esto significa que las organizaciones y los donantes que reaccionan ante situaciones de desastres, conflictos y crisis prolongadas pueden hacer mucho para contribuir a un mejor desenlace para los voluntarios. Entre otras, figuran medidas sencillas como velar por la adecuada dotación de fondos para la compra de equipamiento y el fomento de la sensación por parte de los voluntarios de que la organización con la cual colaboran se interesa en su bienestar.

*"Durante el conflicto, recogíamos los cadáveres. ¿Se imagina el estado de un cuerpo que yace bajo el sol durante varios días? En total descomposición. No teníamos botas y para el hedor, no basta un pañuelo. Deberíamos tener vestimenta apropiada". (voluntario, África central)*

*"Que (la Sociedad Nacional) se ocupe de mí y me cuide, es importante. Estaba en una ambulancia, en medio de enfrentamientos y rodeado por tiros. El conductor perdió control y nos estrellamos en la ambulancia que giró dos veces sobre su eje. Terminé en el hospital, pero se me brindó atención y cuidados; de manera que lo haré de nuevo. Yo no me daría al cien por ciento si no cuidaran de mí. Tal vez no lo dejaría por completo, pero ya no tendrían esa plena dedicación de mi parte. Es importante recibir respaldo, tanto de la población como de la Sociedad Nacional. Necesitamos equipamiento, herramientas, materiales, apoyo del grupo, camaradería, respaldo. Si voy a ocuparme de la gestión de cadáveres, necesito el equipamiento y la formación para hacerlo. Y si no escucho palabras de aliento de los dirigentes de la Sociedad Nacional … un poco de apoyo, cambia todo". (voluntario, el norte de África)*

# Motivaciones para prestar servicio voluntario

Muchos de los miembros del personal que brindan apoyo a los voluntarios han reflexionado acerca del alto grado de dedicación que demuestran los voluntarios en estas situaciones. La gravedad de los problemas que enfrentan las poblaciones parecerían suscitar un profundo deseo por ayudar a otros seres humanos, a menudo ante la interrupción de otros servicios de "auxilio". Muchos de los voluntarios entrevistados señalaron, en efecto, que se sintieron motivados al ser testigos de los esfuerzos que desplegaba la Cruz Roja o la Media Luna Roja

© Federación Internacional

para mitigar el sufrimiento de las personas. Los comentarios fueron expresados por voluntarios en muy diversas situaciones de conflicto.

*"Durante el conflicto, se veía a voluntarios por todo lado y acudiendo a todo lugar para cumplir con su trabajo. Lo que más me alegra es que estamos capacitados para ayudar a los demás. Me llenó de alegría ver eso".*

*"Veía a personas morir sin más; niños pequeños derribados por balas perdidas, sangre por todo lado. Me dije, ¿qué es todo esto? … Esto es la Cruz Roja. Mujeres que salvan a niños, y me dije, yo también quiero ser miembro de la Cruz Roja".*

En algunos casos, como estos voluntarios de África central, una experiencia personal actúa como elemento catalizador para sumarse a la acción humanitaria.

*"Antes detestaba a la Cruz Roja por una cuestión de cultura; en la nuestra, no se toca a los cadáveres. Una de mis pesadillas, es que llego a un cementerio, por eso me dan miedo. En un determinado momento, perdí a uno de mis hermanos mayores y no podíamos dar con el cuerpo. Lo encontramos gracias a la Cruz Roja que tenía un sistema para traer los cuerpos a la aldea, y lo que vi me llenó de orgullo. Vi a voluntarios en todos los hospitales, intentando rescatar a las personas y eso me alentó. Me dije: 'no, yo podría morir mañana,' y me inscribí con la Cruz Roja".*

*"Son los voluntarios, cuyo trabajo es recoger los cadáveres … En caso de accidente, hay sangre por todo lado, pero los voluntarios están allí para recoger a las víctimas. Detestaba eso y decía 'no, no puedo hacer ese tipo de trabajo.' Era lo que me hacía odiar el servicio voluntario. Además, todo lo hacían gratuitamente. Yo decía, 'sí, pero todo eso, ¿para qué?, 'no, yo deseo encontrar trabajo.' Lo que me hizo cambiar de opinión fue un accidente en el cual mis familiares se contaron entre las víctimas. Estaba allí, pero no podía hacer nada. Y llegaron unos voluntarios y rescataron a mi familia. Entonces caí en la cuenta '¿Qué hice? No traje ninguna ayuda' Y me dije, 'yo puedo hacer lo que ellos hacen'".*

En muchos casos se observa que las razones de motivación convencional no han desaparecido para algunos voluntarios: el sentido de logro personal, de autoestima, el acceso a oportunidades de desarrollo personal y profesional, apoyo de supervisores, etc. Incluso si estas motivaciones se desagregan o no llenan las expectativas, el impulso humano fundamental de la mano tendida para ayudar a mitigar niveles extraordinarios de sufrimiento les hace perseverar en el servicio. En estos contextos, los voluntarios pueden no siempre sentirse satisfechos con su función, o tal vez no siempre tener la impresión de que reciben el apoyo de sus supervisores o de las comunidades, pero invariablemente expresaron una profunda dedicación a la causa y un intenso sentido del deber para con las comunidades a las que prestan ayuda. Estas observaciones se derivan de pequeñas muestras de entrevistas cualitativas, pero con la conciencia de que se requiere más amplia y rigurosa investigación[11]. Pese a ello, no cabe duda de que estas formas de servicio voluntario replantean el debate en torno a las motivaciones y las modalidades del servicio voluntario.

*"Pese a todas las dificultades, nunca he escuchado quejas (de los voluntarios), saben cuán importante es su trabajo. Incluso ha quedado de lado la competencia entre los distintos organismos porque todos sabemos que la situación es grave". (socorrista, país afectado por el virus del ébola)*

*"Cuando estalló el conflicto, esta zona quedó completamente aislada y todos los servicios se vieron interrumpidos. Pero los voluntarios se hicieron cargo y prestaron toda la ayuda que podían, viajando a través de los frentes de batalla para prestar socorro a las personas. Firmes en su determinación". (Sociedad Nacional de Oriente Medio)*

*"Si no lo hacemos, ¿quién lo hará?" (voluntario, país afectado por el virus del ébola)*

*"Nos motivan las necesidades humanitarias, el buen sentimiento de ayudar a los demás y el respeto y el reconocimiento que recibimos de las personas. Nos sentimos responsables, contamos con formación en primeros auxilios y sabemos cómo reaccionar y prestar ayuda;*

**11** *La Federación Internacional colabora con la Cruz Roja Sueca y con el CICR en un proyecto de investigación de tres años sobre los entornos complejos de servicio voluntario; no obstante, sería necesaria mayor inversión y más detenida atención en lo que atañe al servicio voluntario en esos contextos.*

*tenemos un deber. No se trata de algo que se toma a la ligera. Acudimos de inmediato y solemos ser los primeros en llegar. Es una inmensa obligación". (voluntario, Sociedad Nacional del norte de África)*

Nuevamente, se impone una palabra de cautela. La dedicación de los voluntarios a la causa y a sus comunidades, sumada a la escala y la eficiencia de su labor colectiva, podría exponerlos a la explotación en calidad de mano de obra "barata y de proximidad" en entornos extremadamente peligrosos en donde los socorristas internacionales no pueden realizar actividades. Se debe tener cuidado en velar por la consulta con amplias cohortes de voluntarios locales y por la inclusión de estos en la elaboración y las decisiones acerca de actividades sin relegarlos a la mera ejecución de tareas.

# Escuchar la voz de los agentes locales

Los voluntarios que participan en estas operaciones suelen contarse entre las personas más pobres del mundo. A veces se trata también de aquellas con menos educación formal y capacitación, así como con el menor acceso a recursos y apoyo. Y sin embargo llevan a cabo tareas que salvan vidas mientras se cierne sobre ellos nubarrones de increíble riesgo. Los conocimientos del entorno local que poseen revisten vital importancia pues los colocan en situación privilegiada de acceso a valiosa información acerca de las necesidades locales y la forma de cambiar la situación. Sin embargo, a veces los sistemas de ayuda internacional que dependen de ellos no dan suficiente cabida a su voz.

*"[Los voluntarios] suelen estar al tanto de lo que ocurre; aunque no siempre, pero sin duda saben más que los extranjeros. Por ejemplo, acerca de los cambios en las balanzas de poder o los lugares donde podrían estallar enfrentamientos y violencia. Pero no siempre les brindamos suficiente atención. Nos enfrascamos en la necesidad de aportar ayuda a ciertas poblaciones y, a veces, no necesariamente tomarán la iniciativa de venir a conversar con nosotros porque, bueno, no hay dinero en ello. Es la única ayuda y dinero que reciben, de modo que dudan en decir 'no' por si ello hace que la ayuda se detenga o cese. El dinero lo gobierna todo. Pero tenemos que encontrar mejores cauces para incorporar sus voces en el proceso". (socorrista, África central)*

En estos casos en los que se recurre a los voluntarios principalmente como fuente rápidamente disponible de recursos humanos y no como participantes cabales en las actividades de intervención, se podría poner en entredicho algunas de las extraordinarias ventajas que traen aparejadas la movilización de los voluntarios locales y el apoyo que se les brinda. La realidad es que a menudo existe un gran desequilibrio de poder en la relación entre los voluntarios locales y los donantes y organismos internacionales. En años recientes, ha aumentado la necesidad de contar con asociados a nivel local en este tipo de crisis. No obstante, su contribución debe reposar en asociaciones genuinas y en pie de igualdad y no en condiciones de subcontratistas que prestan servicios a cambio de dinero. Los organismos internacionales deben invertir más en la colaboración con estos agentes locales y dotarse de mejores conocimientos con respecto a las complejas relaciones de poder, alianzas y dinámicas de los entornos en los que estos funcionan. Deben proceder, asimismo, a un análisis más crítico y detenido de la contribución que puede aportar la asistencia financiera en lo que respecta al fortalecimiento de las organizaciones comunitarias locales y sus voluntarios.

# Conclusión

Es probable que se mantenga constante la premisa de las necesidades humanitarias que superan la capacidad (o la voluntad) mundial para financiar las intervenciones requeridas. Por consiguiente, la inversión en el servicio voluntario surge como uno de los medios más pragmáticos, cuando no como la única opción viable, para reaccionar ante esta necesidad. De manera simultánea, esta fórmula puede favorecer el fortalecimiento de las comunidades locales, de la capacidad institucional y de la capacidad para intervenciones humanitarias rápidas e innovadoras.

Resulta también necesario mayor esfuerzo para velar por que los grupos beligerantes y demás partes en un conflicto comprendan la función de los voluntarios y se garantice su acceso seguro a las personas. Ese mismo imperativo respecto del respeto y la comprensión de la labor de los voluntarios locales se impone de manera significativa en el plano internacional. Se requiere más amplia información y difusión de información para garantizar que los agentes mundiales comprendan la necesidad de brindar apoyo a los voluntarios locales y adopten medidas en consecuencia, con inclusión de la participación de estos en los procesos de decisión, al igual que sistemas de protección y apoyo comparables a los que se concede a los miembros del personal remunerado o a los socorristas internacionales.

© Islam Mardini / Media Luna Roja Árabe Siria

© Cruz Roja Francesa

*Conclusión*

# La inversión en el servicio voluntario como elemento fundamental del desarrollo sostenible

Este análisis mundial se fundamenta en los conocimientos y las perspectivas internas de las personas que moldean, favorecen y promueven el servicio voluntario. En él se ha destacado la importancia de la comprensión del servicio voluntario en contextos particulares y la relación cada vez más interdependiente entre esa y otras modalidades de servicio voluntario, a la luz de factores tales como la migración y la urbanización, las actividades de donantes que prestan asistencia, sistemas de decisión institucionales y procesos de elaboración de programas.

Sin un análisis más contextual del servicio voluntario, se corre el riesgo de conceptualizaciones en bruto y poco útiles que parecerían atractivas en su simplicidad, pero también incapaces de aportar marcos de política de algún provecho o adhesiones a construcciones conceptuales. Se corre el riesgo de que se considere al servicio voluntario como algo que se "da" y "gratuitamente" en lugar de tratarlo como un conjunto complejo de prácticas que cambian de manera constante y que puede impugnar o reproducir condiciones de desigualdad.

El servicio voluntario puede aportar extraordinarios beneficios que se materializarán únicamente si están vinculados a compromisos en materia de políticas en los planos local y mundial en los que se tenga presente algunas de las complejidades, contradicciones, desigualdades y costos del servicio voluntario.

En este informe se ha concedido particular énfasis al servicio voluntario en el contexto de la pobreza y el desarrollo, en vista de la persistentemente limitada investigación sobre los voluntarios locales y desarrollo. Por consiguiente, se concluye este informe con un estudio de las oportunidades que se plantean al servicio voluntario y la contribución de este en la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible.

*"En el nuevo programa de desarrollo parece existir la firme voluntad de incluir un conjunto de metas más complejas, transformadoras, interdependientes y de aplicación más universal que los objetivos de desarrollo del milenio"* (PNUD 2015). Se plantea aquí que la consecución de los diecisiete ambiciosos objetivos de desarrollo sostenible será imposible sin la participación de los voluntarios. De hecho, el servicio voluntario figura en la narrativa de las políticas de desarrollo asociadas a esos

objetivos. No obstante, los objetivos ilustran también los desafíos identificados en este análisis con respecto a la dificultad en lograr una convergencia entre las concepciones prescitas a nivel mundial y los significados y sentidos de apropiación a nivel local. Al igual que con respecto al servicio voluntario, los enfoques y estrategias para el logro de los objetivos de desarrollo sostenible no existen fuera de las desigualdades estructurales que buscan rectificar. A continuación, se propone tres prismas a través de los cuales se puede examinar los eventuales desafíos y beneficios conexos al servicio voluntario como factor de contribución en la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible.

# Escala

Habida cuenta de la capacidad de los voluntarios tanto para acceder a las comunidades a las que a menudo no es posible hacerlo por otros medios como para consolidar las propias aptitudes de estas, aunada a la presencia de diversas modalidades de servicio voluntario en todas las sociedades, este desempeñará una función esencial en la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible. Es difícil imaginar, por ejemplo, que los objetivos orientados a la erradicación de la pobreza (ODS 1), conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición (ODS 2) y ningún niño con crecimiento truncado, puedan lograrse sin que decenas de millones de voluntarios participen en campañas y programas de educación y nutrición a nivel comunitario, en la distribución de ayuda alimentaria en vastos países cuando sea necesario, o en programas de fomento de la agricultura y de los medios de vida.

De manera análoga, revestirá cardinal importancia la colaboración de los voluntarios locales en los esfuerzos encaminados a velar por la universalidad de la atención de salud de calidad, con inclusión de la prevención y el tratamiento de enfermedades contagiosas y no contagiosas, la salud sexual y reproductiva, la planificación familiar, la inmunización de rutina y la salud mental. La aguda escasez de agentes de salud competentes y cualificados ampliamente documentada en otras fuentes no se podrá compensar totalmente en los próximos decenios y, en ese sentido, la movilización multitudinaria de los voluntarios desempeñará una función indispensable en el empeño por lograr estos objetivos.

A través de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja se brinda cada año apoyo a más de diecisiete (17) millones de voluntarios; más de trece (13) millones de ellos viven y trabajan en países en desarrollo o de ingresos medios. Así, el radio de acción de estos voluntarios no tiene parangón. Se estima que, alrededor del mundo, siete (7) millones de voluntarios de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja trabajan en actividades relativas a la salud.

Cabe señalar, además, que cincuenta y dos (52) de las ciento noventa (190) Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en el mundo cuentan respectivamente con más de diez mil (10 000) voluntarios y veintiuna (21) de ellas tienen más de cincuenta mil (50 000) voluntarios. Es, pues, significativa tanto la escala de la labor que desempeñan, como la magnitud de los cambios que pueden propiciar. En la República Centroafricana, por ejemplo, la Sociedad Nacional cuenta con unos cuarenta o cincuenta (40-50) miembros del personal de plantilla y con la colaboración de más de doce mil (12 000) voluntarios en todo el país. No se trata apenas de escalas numéricas, los voluntarios recorren el territorio a lo largo y ancho del país para prestar servicios en lugares

donde durante kilómetros a la redonda no existe ningún miembro del personal asalariado.

Aunque las cifras son impresionantes, trazan apenas una minúscula parte del panorama del servicio voluntario en los países del Sur. Muchas organizaciones locales e internacionales entablan relaciones con los voluntarios y muchas comunidades cuentan con grupos de voluntarios auto-gestionados. No obstante, se carece de datos fidedignos con respecto a esta actividad y, por ende, de una perspectiva completa de la situación a ese respecto que permita apoyar de manera eficaz esa labor o tender puentes productivos y equitativos con metas y políticas más amplias.

La determinación de la importancia de los voluntarios en la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible a la escala deseada no equivale a decir que resulta necesario un nuevo cuerpo de voluntarios. El apoyo y la participación significativa de los voluntarios ya presentes en las comunidades deberán ser componentes esenciales de los objetivos de desarrollo sostenible. Así, no se trata únicamente de lograr la escala adecuada, sino también de logar un sentido de apropiación de los objetivos de desarrollo sostenible y de su contextualización a nivel local.

# Contextualización a nivel local

De manera acertada, se ha concedido énfasis a la necesidad de situar a los agentes locales en el eje central de la configuración y la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible. El logro de progresos significativos y sustentables en materia de desarrollo requiere el respaldo y la participación directa de las personas. En suma, es necesaria una recentralización en enfoques y soluciones que privilegien la importancia de las personas, además de los requisitos relativos a los medios técnicos y financieros (VSO 2015).

El servicio voluntario brinda oportunidades de lograrlo con gran eficacia y, sujeto a adecuada gestión, puede redundar en la habilitación perdurable de las personas concernidas y en beneficios sostenibles. Las iniciativas de desarrollo pueden adquirir mayor legitimidad a ojos de las comunidades y suscitar la adhesión de estas, cuando observan que participan los voluntarios locales. Ello ofrece la posibilidad de contar con un medio eficaz para favorecer el desarrollo participativo a gran escala. Además de contribuir a la consecución de los objetivos de desarrollo a través de actividades específicas, la participación en calidad de voluntario puede favorecer por sí misma el desarrollo, en particular a través del fomento de las competencias individuales y de la capacidad de resistencia y recuperación de las personas, la consolidación del capital social, el apoyo para el desarrollo personal, la cohesión social y las relaciones sociales, y la adquisición de destrezas. La participación de los voluntarios locales puede constituir un medio tangible para que las comunidades puedan dar una opinión con respecto a las iniciativas de desarrollo que inciden en sus vidas. De esta manera, el servicio voluntario puede promover la rendición de cuentas de los gobiernos y de las instituciones. Los voluntarios pueden ser enérgicos adalides de la defensa de sus propios derechos y de los de sus comunidades, conceder un medio de expresión a las personas al margen de la sociedad y actuar como intermediarios y enlaces entre estas y las comunidades ampliadas.

No obstante, conforme se desprende del análisis mundial del servicio voluntario, no cabe asumir que el servicio voluntario, de manea intrínseca, aportará

una contribución positiva al arraigo local del programa de desarrollo si se recurre a los voluntarios apenas como mano de obra barata para la prestación de servicios, o si se excluye o se impide la participación de los voluntarios de ciertas comunidades. En ese caso, el servicio voluntario exacerbará algunos de los problemas que se busca solucionar a través de la contextualización local del programa de desarrollo. Además, la colaboración de voluntarios locales en situaciones de conflictos y crisis no obvia la necesidad de concederles apoyo y protección adecuados para garantizar su seguridad. Será fundamental que se tome con la debida seriedad las enseñanzas extraídas del análisis mundial del servicio voluntario y que se preste atención a las observaciones formuladas por los voluntarios sobre el terreno y sus supervisores para que el servicio voluntario contribuya a la consecución de esta y otras prioridades derivadas de los objetivos de desarrollo sostenible.

# Costo

Cabe apreciar al servicio voluntario como una actividad particularmente eficaz en función de los costos si se tiene en cuenta los múltiples y diversos beneficios que aporta. Ahora bien, ello no equivale a decir que es un medio barato para la prestación de servicios de asistencia y desarrollo. De este análisis se desprende una paradoja con respecto a una creciente dependencia y exaltación del servicio voluntario en los países del Sur como un cauce para la ejecución de actividades de asistencia y desarrollo que requiere más destrezas y elevados niveles de apoyo y formación (además de incentivos financieros), mientras que, al mismo tiempo, existe una falta de reconocimiento, adecuada formación y respaldo con respecto a los voluntarios. Se ha puesto también de manifiesto las economías y jerarquías que surgen en el servicio voluntario, exacerbadas por la propagación del servicio voluntario “remunerado” y de desigualdades en esa retribución ante el recurso a los voluntarios como mano de obra flexible en el ámbito de la asistencia.

Conforme se ha destacado en este informe, muchas Sociedades Nacionales pueden fácilmente obtener recursos para la ejecución de proyectos en los que colaboran voluntarios, pero se enfrentan con dificultades de mayor talla cuando se trata de conseguir recursos para el fomento del desarrollo del servicio voluntario. Y, sin embargo, esa inversión es esencial. Es posible mejorar la situación con respecto a muchos de los problemas identificados tales como buen gobierno, inadecuadas estructuras de supervisión, sistemas y procesos de comunicación ineficientes, falta de equipamiento necesario, inadecuada promoción de la seguridad y la protección de los voluntarios. Si bien no cabe duda de que ciertas tendencias externas muy perturbadoras trastocan los patrones de adhesión al servicio voluntario, mucho se podría lograr con mayor inversión de los donantes e instituciones para favorecer estrategias nacionales e institucionales que fortalezcan el servicio voluntario.

Así, aunque el servicio voluntario puede aportar una contribución eficaz en función de los costos en la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible, esta tiene un precio. Si así no lo reconocen quienes aspiran a poner en práctica actividades orientadas a la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible, fracasarán en ese intento y, de manera subsidiaria, habrán socavado modalidades locales de acción capaces de favorecer la inclusión, el fomento de la capacidad de resistencia y recuperación y la reducción de la pobreza.

# Recomendaciones

Por último, conviene reiterar ciertas recomendaciones adicionales e igualmente importantes que podrían favorecer la optimización de la inversión en el servicio voluntario y de la contribución que estos pueden aportar.

En este análisis se formula recomendaciones relativas a cuatro ámbitos primordiales.

## Investigación y conocimientos

*Se requiere con urgencia más amplia investigación sobre las relaciones entre el servicio voluntario y el desarrollo en países del Sur, en particular en lo que atañe a la transformación y la reconfiguración de las concepciones del servicio voluntario en los contextos de migración, urbanización y remuneración del servicio voluntario con fondos de proyectos de asistencia. En ese esfuerzo, se deberá considerar con debida seriedad las opiniones de los voluntarios y los responsables de la gestión del servicio voluntario y concertar alianzas productivas con las organizaciones que recurren a voluntarios en los planos local y mundial, instituciones académicas y demás agentes del ámbito de desarrollo.*

## Política y atención de las organizaciones y los donantes

*Pese a la significativa importancia que reviste el servicio voluntario local en los países en desarrollo dentro del contexto de los programas mundiales de desarrollo y asistencia humanitaria, tanto en las políticas como entre los donantes, se concede escasa atención a las necesidades de los voluntarios. Es imprescindible la inversión en entornos propicios para que el servicio voluntario florezca y para disipar los obstáculos que impiden una participación más significativa, profunda y prolongada. Se debe brindar apoyo y reconocer las necesidades de millones de voluntarios sobre la base de un sólido conocimiento de las diversas expresiones y modalidades de la cultura local del servicio voluntario. Se debe asignar partidas presupuestarias más consecuentes que permitan la aplicación de estrategias para el fomento de la adhesión sustentable de voluntarios locales y la integración significativa de ellos en los esfuerzos de contextualización local de las prioridades y la labor orientada a la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible.*

## Voluntarios locales en situaciones de conflicto y crisis

*Existe la urgente necesidad de conocer mejor y apoyar las actividades de los voluntarios locales en situaciones de conflicto y crisis. Además de la investigación sobre las funciones que desempeñan y sus experiencias, existe la necesidad de cabildeo a nivel local y mundial para que se reconozca mejor la labor que realizan, se favorezca la movilización de recursos para garantizar su integridad física y su seguridad, y se vele por su bienestar durante el servicio voluntario y después de él.*

## Remuneración del servicio voluntario

*Existe la necesidad urgente de una deliberación informada, a la luz de investigaciones adicionales, sobre las repercusiones de los distintos esquemas de remuneración del servicio voluntario en el ejercicio de este. En lugar de exhortar a la armonización de prácticas o legislaciones, se propone como paso inicial, la deliberación abierta sobre el tema, con la participación de las organizaciones que recurren al servicio voluntario, las organizaciones de asistencia, los donantes, los gobiernos y los responsables de la gestión de voluntarios para examinar las consecuencias de estas prácticas e identificar estrategias para mitigar las consecuencias adversas. En última instancia, ello debería llevar a una reflexión por parte de las organizaciones locales e internacionales que recurren al servicio voluntario para que se doten de mejores prácticas en relación con la remuneración de voluntarios en contextos humanitarios y de desarrollo.*

# Referencias

Amos, V. 2015 http://www.unocha.org/top-stories/all-stories/new-era-valerie-amos-reflects-her-five-years-un-humanitarian-chief

Anke C. Plagnol y Felicia A. Huppert. 2010. *Happy to help? Exploring the factors associated with variations in rates of volunteering across Europe*. Social Indicators Research 97(2): 157-176.

Baillie Smith, M. y K. Jenkins (2011). "*Disconnections and Exclusions: Professionalisation, cosmopolitanism and (global?) civil society*." Global Networks 11(2): 160 - 179.

Baillie Smith, M. y K. Jenkins (2012). "*Existing at the Interface: Indian NGO Activists as Strategic Cosmopolitans*." Antipode 44(3): 640-662.

Baillie Smith, M. y N. Laurie (2011). "*International volunteering and development: global citizenship and neoliberal professionalisation today*." Transactions of the Institute of British Geographers 36(4): 545 - 559.

Baillie Smith, M. et al. (2013). "*International volunteering, faith and subjectivity: Negotiating cosmopolitanism, citizenship and development*." Geoforum 45: 126 - 135.

Beaudoin C. E. y Thorson, E., 2004, '*Social Capital in Rural and Urban Communities: Testing Differences in Media Effects and Models*,' Journalism and Mass Communication Quarterly, 81 (2), 378-399.

Bebbington, A. (2004). "*NGOs and uneven development: geographies of development intervention*." Progress in Human Geography 28(6): 725-745.

Boesten, J., Mdee, A. y Cleaver, F. (2011). "*Service delivery on the cheap? Community-based workers in development interventions*." Development in Practice 21(1): 41-58.

Burns, D., Picken, A., Hacker, E., Aked, J., Turner, K., Lewis, S. y Lopez Franco, E. (2015). *Valuing volunteering. The role of volunteering in sustainable development*. Londres, VSO.

Cardozo, B.L., Crawford, C.G., Eriksson, C., Zhu, J., Sabin, M., Ager, A., Foy, D., Snider, L., Scholte, W., Kaiser, R., Olff, M., Rijnen, B. & Simon, W. (2012) "*Psychological Distress, Depression, Anxiety, and Burnout among International Humanitarian Aid Workers: A Longitudinal Study*" Public Library of Science One, septiembre de 2012, 7(9). doi: 10.1371/journal.pone.0044948.

Cnaan, R. A., & Handy, F. (2005). *Towards understanding episodic volunteering*. Vrijwillige Inzet Onderzocht, 2(1), 29-35

Datta, A. (2009). "*Places of everyday cosmopolitanisms: East European construction workers in London*." Environment and Planning A 41: 353-370.

Delanty, G. (2006). "*The cosmopolitan imagination: critical cosmopolitanism and social theory*." The British Journal of Sociology 57(1): 25 - 47.

Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Organización de las Naciones Unidas "*World Urbanisation Prospects*" 2014 http://esa.un.org/unpd/wup/highlights/wup2014-highlights.pdf

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, 2011 Política sobre servicio voluntario. http://www.ifrc.org/en/what-we-do/volunteers/volunteering-policy/

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, 2014 "*Urban Volunteering in Asia Pacific; A study of recruitment, engagement and retention*" http://www.ifrc.org/en/what-we-do/volunteers/resources/

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, 2014b, Samia Al Bish, sección de Damasco, Media Luna Roja Árabe Siria. http://www.ifrc.org/en/news-and-media/news-stories/middle-east-and-north-africa/syria/samia-al-bish-damascus-branch-syrian-arab-red-crescent-66661/

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, 2014c, Ibrahim Fadel, sección de Aleppo, Media Luna Roja Árabe Siria. http://www.ifrc.org/en/news-and-media/news-stories/middle-east-and-north-africa/syria/ibrahim-fadel-aleppo-branch-syrian-arab-red-crescent-66845/

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, 2015 "*World Disasters Report; Focus on Local Actors; The Key to Humanitarian Effectiveness*" http://ifrc-media.org/interactive/world-disasters-report-2015/ (en inglés)

Ferguson, J. (1994). *The Anti-Politics Machine*. Minneapolis, University of Minnesota Press.

Fowler, Alan y Susan Wilkinson-Maposa. 2013. *Horizontal philanthropy among poor people in Southern África: Grounded perspectives on social capital and civic association*. In Aina, T, and Moyo, B. (eds). *Giving to Help, Helping to Give: The context and politics of African philanthropy*: 105-130. Dakar: Amalion Press.
Freeman et al. 2009.

GHK. 2010. *Volunteering in the European Union*.
http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018_en.pdf [consultado el 26 de marzo de 2014].

Graham, L., Patel, L., Ulriksen, M.S., Moodley, J. y Mazembo Mavungu, E. (2013). *VOLUNTEERING IN AFRICA. An overview of volunteer effort in África and its potential to contribute to development*. Johannesburgo. Informe del CSDA y la Cruz Roja Sueca. ISBN: 0-86970-731-9 Paper at: www.uj.ac.za/csda

Green, M., Mercer, C. y Mesaki, S. (2010). *The development activities, values and performances of non-governmental and faith based organsations in Magu and Newala Districts, Tanzania*. Religions and Development Working Papers. Birmingham, University of Birmingham. 49.

Handy, F y Greenspan, I. (2009) *Immigrant Volunteering: A Stepping Stone to Integration?* Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly 38, 956-982

Hardill, I. y S. Baines (2009). "*Active Citizenship in Later Life: Older Volunteers in a Deprived Community in England*." The Professional Geographer 61(1): 36-45.

Held, D. (2006). *Models of Democracy*. Cambridge, Polity.

Humble, D. y M. Smith (2007). *What counts as development research? Negotiating Boundaries and Borders: Qualitative Methodology and Development Research*_M. Smith. Londres, Elsevier: 13 - 34.

IRIN (2015) "*Aid Worker Attacks*"
http://archive.irinnews.org/aid-worker-security-map/dataviz.html

Jenkins, K. (2009). "*We have a lot of goodwill, but we still need to eat…": Valuing Women's Long Term Voluntarism in Community Development in Lima*." Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations 20(1): 15-34.

Jope, Sally. 2008. *Indigenous Australian participation in international volunteering*. Victoria, Australia: Australian Volunteers International.

Kasteng, F., Settumba, S., Källander, K. Vassall, A. e inSCALE Study Group (2015). "*Valuing the work of unpaid community health workers and exploring the incentives to volunteering in rural África*." Health Policy and Planning. doi:10.1093/heapol/czv042

Kerr, Lorraine, Harry Savelsberg, Syd Sparrow, y Deirdre Tedmanson. 2001. *Experiences and perceptions of volunteering in Indigenous and non-English speaking background communities*. Adelaide, Australia: Social Policy Research Group, University of South Australia.

Kuti, Eva. 2004. *Civic service in Eastern Europe and Central Asia: From mandatory public work toward civic service*. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly 33(4): 79S-97S.

Lewis, S. (2014). *Valuing Volunteering Kenya: Community volunteering in Korogocho*, VSO/IDS.

Maes, K. C., Shifferaw S, Hadley C, y Tesfaye F. (2011). "*Volunteer home-based HIV/AIDS care and food crisis in Addis Ababa, Ethiopia: sustainability in the face of chronic food insecurity*." Health Policy and Planning 26(1): 43-52.

Mawdsley, E. (2012). *From Recipients to Donors. Emerging powers and the changing development landscape*. Londres, Zed Books.

Milligan, C. y N. Fife (2005). "*Making space for volunteers: exploring the links between voluntary organisations, volunteering and citizenshipág,*" Journal of Urban Studies 42(3): 417 - 434.

Mosse, D. (2005). *Cultivating Development*. Londres, Pluto Press.

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, 2007. *Good Governance Practices for the Protection of Human Rights*. http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GoodGovernance.pdf [consultado el 10 de marzo de 2014].

Organización Mundial de la Salud (OMS), 2010
http://www.who.int/bulletin/volumes/88/4/10-010410/en/

Organización para la Cooperación y el Desarrollo, 2006. *The Challenge of Capacity Development: Working Towards Good Practice*. OECD: París.

Patel, L., Perold, H., Elzein Mohamed, S. y Carapinha, R. (2007). *Five Country Study on Service and Volunteering in Southern África*. Johannesburgo, VOSESA, Centre for Social Development, Global Service Institute.

Pawlby, I. (2003). "*What should we call 'civic service'? A commentary*." H. Perold, S. Stroud and M. Sherradan (eds.) Service Enquiry: Service in the 21st Century. Johannesburgo, VOSESA, Global Service Institute: 129 – 136.

Pictet, Jean (1979) "*Los principios fundamentales de la Cruz Roja: comentario*" https://www.icrc.org/spa/resources/documents/misc/fundamental-principles-commentary-010179.htm

Pogge, T. W. M. (2002). *World poverty and human rights : cosmopolitan responsibilities and reforms*. Cambridge, Polity Press.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 2008. *Voice and Accountability for Human Development: A UNDP Global Strategy to Strengthen Civil Society and Civic Engagement*. http://www.undp.org/content/dam/undp/documents/partners/civil_society/publications/policies_and_strategic_documents/UNDP_Strategy_for_Civil_Society_and_Civic_Engagement_FINAL.pdf [consultado el 21 de marzo de 2014].

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y SNV. 2009. *Going Local to Achieve the Millennium Development Goals*.
http://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/mdg/going-local-to-achieve-the-mdgs.html [consultado el 15 de marzo de 2014].

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 2013. *The Global Conversation Begins: Emerging views for a new development agenda*.
http://issuu.com/undevelopmentgroup/docs/global-conversation-begins-web [consultado el 17 de marzo de 2014].

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 2015. "*Delivering the post-2015 development agenda. Opportunities at the national and local levels*" Síntesis disponible en: https://issuu.com/artpublications/docs/delivering_the_post-2015_developmen

Quarles van Ufford, P., Giri, A. K. y Mosse, D. (2003). *Interventions in development. Towards a new moral understanding of our experiences and an agenda for the future*. In Quarles van Ufford, P. and Giri, A. (eds). A Moral Critique of Development. In Search of Global Responsibilities. Londres, Routledge: 3 - 40.

Rochester, C., Ellis Paine, A., Howlett, S. y Zimmeck, M. (2010) *Volunteering and Society in the 21st Century*. Basingstoke, Palgrave Macmillan.

Rosling, H. 2014 https://www.ted.com/talks/hans_rosling_religions_and_babies?language=en

Samuel O., Wolf, O. y Schilling, A. (2013). "*Corporate Volunteering: Benefits and Challenges for Nonprofits*." Nonprofit Management and Leadership 24 (2): 163 - 179.

Snajdr, Edward. 2012, *From brigades to blogs: environmentalism online in Slovakia 20 years after the Velvet Revolution*. Czech Sociological Review 48(3): 493-508.

Sunkutu, K. y N. Nampanya-Serpell (2009). *Searching for common ground on incentive packages for community workers and volunteers in Zambia*. The National HIV/AIDS, STI, TB Council, Zambia. Disponible en: http://www.who.int/workforcealliance/knowledge/themes/communityworkers-incentives.pdf

Tanaka, Y., Hazeldine, S. y Baillie Smith, M. 2016 "*Motivations of Volunteers in Conflict Settings*" Forthcoming Global Review Working Paper.

Thormar, S. B., Gersons, B. P. R., Juen, B., Karlsson, T., Djakababa, M. N., & Olff, M. (2014). *The impact of disaster work on community volunteers: The role of peri-traumatic distress, level of personal affectedness, sleep quality and resource loss, on post-traumatic stress disorder symptoms and subjective health*. Journal of Anxiety disorders, 2: 971-977.

Vertovec, S. y R. Cohen (2002). *Conceiving cosmopolitanism: theory, context and practice*. Oxford, Oxford University Press.

Voicu, Bogdan y Mălina Voicu. 2009, *Volunteers and volunteering in Central and Eastern Europe*. Sociológia 41(6): 539-563.

Voluntarios de las Naciones Unidas (2011). *State of the World's Volunteering*. Universal Values for Global Well-being. Bonn, Voluntarios de las Naciones Unidas.

Voluntarios de las Naciones Unidas (2015) *State of the World's Volunteering Report*. Transforming Governance. Bonn, Voluntarios de las Naciones Unidas.

Voluntarios de las Naciones Unidas (2015) *Achieving the global goals: why volunteers are important*. http://www.unv.org/en/special-features/doc/achieving-the-global-goals.html

VSO (sin fecha) *Volunteering and the Post 2015 Agenda Fact Sheet*
http://www.beyond2015.org/sites/default/files/Volunteerism%20and%20the%20post%202015%20Agenda%20-%20full%20report.pdf

Wilson, T. (2007). "*Incentives and Volunteering in Zambia: A review*." Special Issue on Civic Service in the Southern African Development Community. The Social-Work Practitioner-Researcher and Journal of Social Development in Africa: 68 - 84.

Wuthnow, R. (2004). *Saving America? faith-based services and the future of civil society*. Princeton, Princeton University Press.

# **Los principios fundamentales** del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

**Humanidad** El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

**Imparcialidad** No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

**Neutralidad** Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso o ideológico.

**Independencia** El Movimiento es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

**Voluntariado** Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

**Unidad** En cada país solo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

**Universalidad** El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.

**Puede obtener más amplia información dirigiéndose a:**

volunteering@ifrc.org

**www.ifrc.org**
**Salvar vidas, cambiar mentalidades.**