

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO
GRADO EN TRABAJO SOCIAL
Trabajo Fin de Grado

Voluntariado y Trabajo Social

Complementariedad del voluntariado como apoyo fundamental al Trabajo Social en determinadas entidades del barrio Oliver de Zaragoza



Alumno/a: Mónica Trigo Pastrana

Director/a: M^a José Lacalzada

Grupo: 2

Zaragoza, a Junio de 2012



Universidad
Zaragoza

1542



Facultad de
Ciencias Sociales
y del Trabajo
Universidad Zaragoza

Índice

| | |
|---|-----------|
| Introducción | 4 |
| Parte 1: Planteamiento del proyecto de Investigación | 6 |
| Fundamentación | 7 |
| Objetivos | 8 |
| Hipótesis | 9 |
| Dimensiones a analizar | 10 |
| Actividades..... | 11 |
| Metodología y Técnicas..... | 12 |
| Temporalización | 14 |
| Parte 2: Marco Teórico y Legislativo | 15 |
| Construyendo el Estado de Bienestar..... | 16 |
| Tercer Sector | 20 |
| Auge del voluntariado | 28 |
| Figura del profesional y voluntario..... | 33 |
| El Barrio Oliver | 36 |
| Marco Legislativo | 44 |
| Parte 3: Recogida y análisis de datos | 50 |
| Entrevistas realizadas..... | 51 |
| Análisis de las dimensiones | 53 |
| 1. Funciones | 54 |
| 2. Motivación y formación..... | 59 |
| 3. Dimensión relacional..... | 62 |
| 4. Complementariedad | 65 |
| 5. Ventajas e inconvenientes..... | 68 |
| 6. Beneficios..... | 72 |

| | |
|--|-----------|
| 7. Participación comunitaria..... | 75 |
| 8. Opinión general sobre el voluntariado | 77 |
| Asociación de vecinos y vecinas | 80 |
| Análisis global..... | 84 |
| Conclusiones generales | 89 |
| Anexos..... | 93 |
| Bibliografía | 96 |

Introducción

La elaboración del siguiente Trabajo Final de Grado esta enfocado hacía lo que se conoce como Informe social, a través de él se quiere dar a conocer una realidad que se está desarrollando en un Barrio estigmatizado por distintos factores, pero cuya actividad participativa ciudadana está muy presente en la actualidad y poco se conoce sobre la labor de los voluntarios como apoyo fundamental a los profesionales de la acción social para llevar a cabo las distintas actividades en la zona y todo lo que van consiguiendo poco a poco con su esfuerzo.

Para la realización de este trabajo se ha contado con la tutorización de M^a José Lacalzada, profesora de la universidad de Zaragoza en las Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.

Para ello se ha estructurado el trabajo en tres partes, la primera donde se plantea como se va a realizar la investigación para lo que se ha planteado un proyecto inicial donde se reflejan los objetivos, hipótesis o temporalización en la que se realizarán las actividades concretadas.

Tras organizar este apartado, se procederá a la búsqueda de información referente a voluntariado, tercer sector, y temas relacionados que proporcionen un marco teórico y legislativo sobre el que contextualizar este trabajo, conocer la visión de otros autores sobre el tema a tratar y estar al tanto de los aspectos que puedan interesar a la hora de elaborar el informe de la investigación.

Una vez enmarcado el contexto, se recogerán los datos referentes a la realidad que se quiere conocer y se analizará la información recopilada, teniendo en cuenta los aspectos sobre los que se busca hacer hincapié para concretar lo más posible los resultados que se obtengan para contrastarlos con las hipótesis planteadas sobre el tema. Mencionar en este apartado introductorio

que este trabajo se complementa con el trabajo de una compañera, Noelia Ramón, donde trata el punto de vista de la población del barrio Oliver sobre el voluntariado y Trabajo social.

Para finalizar, a modo resumen y sintetizado, se realizará un análisis global de la información destacada para llegar a las conclusiones de la investigación que nos ocupa.

Parte 1:

Planteamiento

del proyecto de

Investigación.

Fundamentación

Para comenzar se elabora este proyecto inicial donde se pretende dar a conocer la finalidad del informe que resultará de carácter social con respecto a la labor del voluntariado, y reflejando la importancia de este colectivo de acción social siendo complementario a la labor de los profesionales, limitando su función dentro de la zona el barrio Oliver en la localidad de Zaragoza, por tanto esto supone el objeto a investigar.

A continuación se concretan los objetivos, tanto general como específicos, y las actividades que se van a realizar a lo largo de los meses destinados a este Proyecto de Fin de Grado. Para llevar a cabo las actividades planificadas se utilizarán técnicas aprendidas a lo largo de la carrera y se describirán para especificar la necesidad de su uso.

Es necesario la organización de las tareas a lo largo del tiempo para poder desarrollar cada etapa de la forma más eficiente posible, para ello, en la temporalización se ha intentado repartir la tarea pero siempre pueden surgir imprevistos que hagan perder la continuidad del trabajo.

En definitiva, este proyecto es el precedente del informe social donde se va a intentar, principalmente, conocer esa labor que precisa de la unión de voluntarios y profesionales en entidades pertenecientes al Tercer Sector con una finalidad social y de ayuda a los demás, delimitándolo dentro de una zona muy concreta donde la actividad de su comunidad resalta sobre el resto de la ciudad de Zaragoza por su implicación y participación en tareas con finalidad esencialmente social.

Objetivos

Objetivos que se plantean inicialmente.

A través de este proyecto se persigue la consecución del objetivo general que consiste en:

- Conocer la complementariedad del voluntariado como apoyo al trabajo social dentro del Barrio Oliver en la ciudad de Zaragoza.

Este objetivo general cuenta con los siguientes objetivos específicos:

- Diferenciar las funciones del trabajador social y de los voluntarios en determinadas entidades del Tercer Sector de acción social en el Barrio.
- Conocer la opinión, tanto del profesional como del voluntario, sobre la labor de estos últimos.
- Comprender la importancia de la labor del voluntariado en el Barrio Oliver como elemento de cambio social.

Hipótesis

En el planteamiento de este proyecto de investigación se plantean de manera inicial tres hipótesis de partida, a través de estas hipótesis se derivan las dimensiones que se quieren conocer en la realidad de las personas que aportarán información directa sobre la actividad que realiza.

Las hipótesis que se plantean:

- Importancia de la existencia del voluntariado, con funciones propias necesarias diferenciadas de las del profesional, para llevar a cabo actividades concretas de la entidad.
- La valoración del voluntariado como apoyo del trabajo social tiene una buena estimación por parte de los profesionales y los propios voluntarios.
- Existencia de una importante participación por parte de los vecinos del barrio Oliver en diferentes entidades situadas en el mismo.

Las tres hipótesis planteadas son de carácter descriptivo y afirmativas, es decir, a través de ellas se describe una realidad que se verificará o refutará a lo largo de la investigación. Cada hipótesis está compuesta por distintas variables, orientadas hacia los factores o dimensiones que se tendrán en cuenta para conocer la realidad a estudiar sobre la que se centra el objetivo del trabajo.

A continuación, como se ha comentado, cada hipótesis contiene distintas variables, a través de las cuales fijaremos la atención en unos indicadores concretos que permitirán orientar mejor las entrevistas hacia lo que se quiere conocer.

Dimensiones a analizar

Una vez planteadas las hipótesis, los indicadores sobre los que se va a incidir a la hora de llevar a cabo las entrevistas hacen referencia a:

1. Funciones. Tanto en el caso de los profesionales como de los voluntarios conocer la labor que realizan.
2. Motivación y formación. En el caso de los voluntarios es interesante conocer qué les llevo a realizar voluntariado y si estaban preparados para ello.
3. Relación. Entre voluntarios y profesionales. Conocer los puntos de vista de esa relación de apoyo.
4. Complementariedad. Tanto este indicador como el anterior es fundamental conocerlo desde el punto de vista tanto del voluntario como del profesional ya que aporta información importante para el objetivo principal.
5. Ventajas e inconvenientes. Para poder conocer tanto los aspectos positivos como negativos de la relación entre profesionales y voluntarios.
6. Beneficios que aporta la labor que realizan a la comunidad.
7. Participación. También es un dato interesante conocer hasta que punto los propios vecinos del barrio participan y se involucran en el aspecto social del barrio a través de las actividades que las entidades organizan.
8. Opinión del voluntariado. A modo de conclusión se establece esta pregunta abierta que proporcione al entrevistado poder comentar aspectos que no haya tenido oportunidad de explicar anteriormente.

Actividades

Para la consecución de los objetivos anteriormente citados se van a desarrollar una serie de actividades, entre las que se encuentra el uso de técnicas para recopilar la información necesaria para la elaboración de este trabajo.

A cada objetivo específico le corresponderán una serie de actividades:

1. "Diferenciar las funciones del trabajador social y de los voluntarios en determinadas entidades del Tercer Sector de acción social en el Barrio."
 - a. Recopilación de información sobre el Tercer Sector para establecer una base teórica sobre la que apoyar la realidad.
 - b. Búsqueda de información sobre voluntariado y legislación referente a su actividad como forma de determinar su marco de acción.
 - c. Entrevista con voluntarios y profesionales conociendo sus funciones reales en las entidades donde desarrollan su actividad.
2. "Conocer la opinión, tanto del profesional como del voluntario, sobre la labor de estos últimos."
 - a. Entrevista con profesionales y voluntarios de entidades del barrio para conocer su punto de vista.
3. "Comprender la importancia de la labor del voluntariado en el Barrio Oliver como elemento de cambio social."
 - a. Entrevista con voluntarios y profesionales para conocer la importancia de la labor del voluntariado.

Metodología y Técnicas

De forma breve y concisa, a continuación, se va a definir la tipología de la investigación, las técnicas utilizadas y los recursos que estarán presentes en el desarrollo de la investigación.

La investigación que se va a llevar a cabo se considera una investigación **básica** ya que su objetivo es conocer y comprender fenómenos sociales, a nivel **descriptivo**, recopilando la información desde **fuentes mixtas**, es decir, tanto fuentes primarias (información recogida directamente de la realidad social) como secundarias (fuentes bibliográficas). También se trata de una investigación de carácter **cualitativo** que trata de descubrir el significado de las acciones sociales, concretamente de la relación entre voluntarios y profesionales del Trabajo Social en un área determinada y durante un tiempo determinado, por lo que es **seccional**.

Entre las técnicas utilizadas para recopilar la información, como ya se ha comentado anteriormente, se han utilizado fuentes bibliográficas y, por otra parte, se realizarán entrevistas¹, que permiten entrar en contacto directo con los protagonistas de la investigación. Las entrevistas realizadas serán **semiestructuradas** para ayudar a que la persona entrevistada pueda expresarse, manteniendo un guión y reconduciendo la conversación siempre que sea necesario. El esquema seguido durante las entrevista aparecerán en los anexos de este trabajo. Se ha llevado a cabo la técnica de la entrevista porque proporciona ese contacto directo, cara a cara, con la persona de la que se quiere recoger información, además de facilitar el diálogo abierto para contestar a las distintas cuestiones, puesto que se trata de una investigación de carácter cualitativo y estos factores son importantes para recopilar información.

¹ Guión en Anexos.

Destacar que la elaboración de algunas entrevistas ha sido consensuada con otra compañera que está realizando un proyecto en la misma zona pero con un objeto de población distinto, por lo que la información recopilada en según qué temas es compartida.

Además, durante las entrevistas se realizará una observación del entorno y del propio sujeto. Dicha observación también es importante ya que proporciona información que el interlocutor puede transmitir de forma no verbal o se puede recopilar información del propio entorno en el que se realiza la entrevista que pueda ser útil para comprender el discurso del entrevistado en determinados momentos.

Los recursos presentes para la elaboración de este trabajo serán de varios tipos: humanos, materiales y técnicos. Los recursos humanos hacen referencia al personal implicado que serán: los voluntarios, trabajadores sociales y educadores sociales con los que se va a contar para las entrevistas.

Con respecto a los materiales y técnicos especificar el uso de: documentación bibliográfica, ordenador, grabadora, impresora y similares.

Dentro de los recursos estarían las entidades donde los voluntarios y profesionales desempeñan su actividad, principalmente, se va contar con Caritas y Fundación Adunare, presentes en el barrio, además de la Asociación de vecinos con gran movimiento y participación en proyectos llevados a cabo en los últimos años en la zona.

Temporalización

Para la realización de este informe de investigación social se ha distribuido el tiempo de la siguiente manera:

| | |
|--|------------------------------------|
| Tutorías iniciales de orientación del PFG | Febrero |
| Planteamiento del proyecto inicial (para la posterior elaboración del informe) | Marzo |
| Búsqueda de bibliografía | Marzo |
| Puesta en contacto con entidades | Marzo – Abril – Junio ² |
| Realización del marco teórico y legislativo | Marzo |
| Envío del guión de las entrevistas/Envío de la primera y segunda parte del PFG | Abril |
| Recogida información entrevistas | Mayo – Julio |
| Análisis datos recogidos | Junio – Julio |
| Envío del borrador del PFG | Julio |

² Al comprobar que la elaboración del Informe social no iba a estar finalizado para la fecha de entrega del mes de Junio se programó una nueva entrevista para fechas posteriores, con la consiguiente posposición del análisis de los datos recogidos, teniendo en cuenta la fecha de Julio establecida con la tutora para la entrega del borrador final.

Parte 2: Marco Teórico y Legislativo.

Construyendo el Estado de Bienestar

Para empezar a contextualizar este trabajo es fundamental hacer referencia, brevemente, al concepto que da título a este apartado. No se puede entender la importancia que llegó a adquirir la sociedad civil sin un modelo de estado que le impulsará a buscar nuevas formas de participar en la vida pública.

En 1929, con la crisis financiera, comienza a emerger el Estado de Bienestar, ya no solo es importante producir, hay que tener en cuenta a los consumidores (Keynes). Uno de los pilares sobre los que se asienta este nuevo sistema de bienestar esta en el pleno empleo, el Estado debe garantizarlo, dentro de un sistema de servicios y seguro sociales.

Momentos puntuales como la postguerra española (1939) y la Segunda Guerra Mundial dificultan el desarrollo del Estado de Bienestar, por lo que no será hasta después de 1945 cuando se constituya de una forma mas estable.

Hacia los años 1950-1960 coge fuerza el Estado de Bienestar basado en el protagonismo del Estado a la hora de actuar; como se ha comentado, ya no solo sobre el mercado (búsqueda de crecimiento económico), sino en la integración social. Se puede decir que el Estado amplía su intervención, evolucionando a un sistema mas complejo. (Iñaki López, 1990: 9).

Los sistemas de protección social toman carácter universal: educación, sanidad y vivienda. El concepto de cohesión social es fundamental, se busca evitar la exclusión social a través de políticas preventivas que incidan directamente en el problema. Sectores de la población que antes no se habían tenido en cuenta, ganan cierto protagonismo (infancia, juventud, mujer, discapacidad, etc.).

Las políticas sociales son las principales líneas por las que la función del Estado, con respecto a lo social, llega a la sociedad. Los programas sociales serán las estrategias, reguladas a través de normas y leyes, que definirán la expresión de la Política Social estatal. El Estado de Bienestar garantiza a sus ciudadanos una asistencia integral a través de acciones concretas cuya finalidad busca mejorar la calidad de vida de la población.

Hasta principios de la década de los años setenta el sector formado por asociaciones de voluntariado y entidades no lucrativas (ENL) eran considerados como un grupo sin gran relevancia debido al poco aporte económico que suponía para el enriquecimiento del país, pero poco a poco se entienden como organizaciones que sirven como alternativa, en ocasiones, tanto al sector público como privado. Surgen una amplia variedad de entidades:

“Asociaciones, Instituciones Religiosas, Fundaciones, etc. que tendrán como objetivo, unas veces, proveer bienes y servicios que aseguren la igualdad de oportunidades de los usuarios y, otras el mejorar la redistribución de las rentas, especialmente paliando los efectos negativos como consecuencia de las crisis económicas” (Gregorio Rodríguez, 1996: 18).

Con la llegada de la época franquista se estancó el progreso del Estado debido al control excesivo por parte del Estado, disminuyendo los derechos referidos a políticas, laborales, sociales, etc. A partir de 1979 el modelo de Estado de Bienestar está en constante reestructuración. La función social no se está cumpliendo:

“El concepto de Estado de Bienestar connota un conjunto de respuestas políticas al proceso de modernización, consistentes en intervenciones públicas en el funcionamiento de la economía y en la distribución de las expectativas de vida, las cuales se orientan a promover la seguridad e igualdad de los ciudadanos, introduciendo entre otras cosas derechos específicos dirigidos a la protección en el caso de contingencias preestablecidas, con la finalidad de

aumentar la integración social de sociedades industrializadas con elevada movilización” (Gregorio Rodríguez, 2004: 18).

A mitad de los años 70, el Estado de Bienestar tiene que remodelarse, ya que éste debe mantenerse, pues así los ciudadanos lo piden “pero sometido a límites económicos (...) y políticos (...) a favor de la lógica económica del mercado y, en muchos sentidos, a favor de una indefinida sociedad civil o sociedad del bienestar”. (Gregorio Rodríguez, 2004: 20).

Por un lado, el aspecto positivo que aporta la crisis del Estado de Bienestar en la segunda mitad del siglo XX es que ha conllevado la presencia de entidades voluntarias dispuestas a producir cierto bienestar, a la par que van adquiriendo protagonismo los distintos territorios nacionales (descentralización) reduciendo así la responsabilidad de las Administraciones Públicas y el Estado en la producción de bienes públicos. En la década de los 90 importantes hitos como la aparición del ‘Libro Blanco de la Política Social’ (1994) ha supuesto avances dentro del Estado de Bienestar.

Por otro lado, en las últimas décadas, el envejecimiento de la población, la exclusión social, el paro, las crisis económicas, etc., no hacen más que agravar la situación de este modelo de estado, que se resiste a quedar relegado, dando lugar a un “Estado de Bienestar más mixto institucionalmente, más diferenciado socialmente y más debilitado políticamente” (Gregorio Rodríguez, 2004: 24).

La aparición del tercer sector, sobre el que se incidirá en el siguiente apartado de este trabajo, no supone algo nuevo, ya que el tipo de organizaciones que comprende de carácter voluntario han tenido lugar a lo largo del tiempo pero basado en otros principios de caridad o solidaridad, será en las últimas décadas donde se refuerza con el cuestionamiento de los pilares fundamentales sobre los que se debía asentar el “Estado de Bienestar”, lo que

conllevo numerosas dudas sobre la efectividad de la capacidad del Estado para provisionar a sus ciudadanos de los servicios sociales básicos.

El tercer sector plantea el debate entre en Estado, el mercado y la sociedad civil y el papel que juega cada uno en la provisión de bienes y servicios necesaria para lograr ese objetivo basado producir bienestar (Gregorio Rodríguez, 1996: 19).

Tercer Sector

Lo que se conoce como 'voluntariado' ha existido a lo largo de la historia, de una forma u otra, denominado de distintas formas. La preocupación de las personas por otras en situación precaria y la necesidad de asistirlos para mejorar su situación dentro de sus posibilidades, ha estado presente en la historia de las sociedades.

A partir de los años 60 y 70, en países asentados sobre un gobierno más democrático, más asistencialista, es donde este movimiento social comienza a asentarse y coger forma. Aunque se fomente el voluntariado desde las entidades, es la propia sociedad civil la que decide incorporarse a este movimiento siendo los propios ciudadanos los protagonistas. El concepto de sociedad civil se ha establecido como eje central, como forma de expansión del asociacionismo, movimientos sociales, participación, implicación a través de la cual estar presentes en la vida política, evitando quedar fuera y dejar el poder en manos del Estado.

“No podemos olvidar que en una sociedad democrática no es suficiente la delegación del poder a través del voto, la democracia se refuerza, enriquece y consolida con el recurso de la acción participativa y cívica en los aspectos de la vida pública”. (Teresa Montagut, 2003: 23).

Se puede hablar de grupos de voluntarios, asociaciones cívicas, entidades u organizaciones que canalizan el movimiento social de ayuda sobre distintos sectores de la población de forma estructurada, con un objetivo y no simple solidaridad y compasión hacia los demás. Estas entidades se fundamentan en el altruismo, la participación civil, con el objetivo de prestar servicios mejorando la calidad de vida de personas, grupos o de la comunidad (Giner y Sarasa, 1995: 95).

Estas acciones hay que enmarcarlas en la actualidad dentro del Tercer Sector, diferenciado del Estado y del mercado (José Luis Izquieta, 2011: 17), aunque en ocasiones interaccionan y se complementan pero, por lo general, éste se regula y estructura de una forma distinta al sector público y empresarial, guiándose por una filosofía propia, es decir, su contribución al sistema se puede reflejar en la 'cultura cívica' que proyecta, girando en torno a valores sociales, y su cultura política, sus objetivos y organización son específicos de este sector.

Los motivos que permitieron la aparición de este nuevo sector destinado a paliar los problemas humanos se basan en el:

- Incremento de las necesidades sociales.
- Escasez de recursos públicos.
- Percepción de que el Gobierno no siempre puede ofrecer la mejor solución a los problemas de la sociedad.

En definitiva, surge como alternativa al Sector Público y al Sector Privado cuando estos fallan a la hora de proveer bienes y servicios. (Gregorio Rodríguez, 1996: 19).

Se puede concretar la crisis de Estado de Bienestar como punto fundamental del auge del Tercer Sector. Según el autor Ruiz de Olabuénaga (2000) acepta la definición que basa en cinco criterios la delimitación de este sector: constitución formal de las organizaciones, ser organizaciones privadas, voluntariedad, autocontrol institucional y no reparto de los beneficios entre los gestores de las entidades. Otros autores como Herrera Gómez (1998), define los rasgos del Tercer Sector en democracia interna (factor político) y solidaridad (factor social) que favorecen la existencia de diversas formas organizativas. El autor García Roca (2001) diferencia, en ese sentido, tres tipos de organizaciones básicas:

- Asociaciones que prestan servicios a la sociedad y orientados al ejercicio de la ciudadanía.
- Cooperativismo social que basándose a la libertad de empresa proporciona servicios a la colectividad.
- Organizaciones de voluntariado que trabajan en beneficio de la sociedad.

Desde un punto de vista sociológico, este sector trata de enfocarse hacia nuevas formas de organización que cubran las necesidades y procuren la integración social. Las entidades sociales desarrollarán diversos objetivos:

- Creación de zonas sociales de autonomía respecto al Estado y Mercado.
- Detección de nuevas necesidades sociales.
- Desarrollo de nuevas formas de estructuración productiva y de consumo (producir bienes públicos).

Es decir, una nueva forma de organización de carácter social y de creación de vínculos sociales. (Gregorio Rodríguez et al, 2003: 22-25).

Las acciones tienen una finalidad de utilidad social, estos bienes a los que aspira solo pueden conseguirse a través de la relación que conecta al usuario y productor.

Ese carácter relacional lo distingue del Estado y el mercado, además, las necesidades a las que atiende el Tercer Sector, en muchas ocasiones, no pueden conseguirse solo con la intervención de uno u otro. Otra distinción que hemos mencionado son los valores sobre los que se asienta y dirigen sus acciones. El mercado basa sus acciones en busca del beneficio monetario, el Estado se mueve por el poder y el derecho. Sus relaciones son diádicas, no existe la reciprocidad ni gratuidad. En el Tercer sector fomenta acciones a favor de la sociedad: ayuda mutua, altruismo, reciprocidad, donación, etc. con

un alcance mas amplio y llegue a todo tipo de sectores de población con algún tipo de necesidad que le priva de ese bienestar social al que debe estar enfocado la sociedad. (José Izquieta, 2011: 77).

Los antecedentes de este sector estaría en esas formas de solidaridad presentes en las sociedades desde antiguo, experiencias relacionadas con la filantropía, asistencialismo, cooperativismo, etc. Se puede decir que allí donde ni el Estado ni el Mercado ha llegado, surgen unas demandas lo que supone el origen de una nueva forma de dar respuesta a esas necesidades. En la actualidad, con la aparición del tercer sector, se reestructura y organiza este fenómeno antiguo buscando ir más allá.

Hay que destacar que este nuevo sector ha encontrado su sitio en aquellos países con tradiciones liberales asentadas y una presencia secundaria del Estado principalmente, lo que ha supuesto que en unos países se haya asentado de una forma más sólida que en otros. Este desarrollo ha coincidido con una crisis y reestructuración del Estado de Bienestar. El Estado debe proveer de un bienestar social a sus ciudadanos pero, por diversas circunstancias que se pueden dar dentro de un país, como puede ser el desempleo, la falta de financiación, crisis fiscal, etc. este propósito no se cumple. El Estado no puede hacer frente a esta situación solo, por lo que debe haber una responsabilidad compartida con el mercado y el Tercer sector. El bienestar debe dejar de ser una responsabilidad exclusiva del Estado, basando su sistema en la descentralización y en la iniciativa privada, siendo así una responsabilidad compartida. (José Izquieta, 2011: 23).

Como se ha comentado anteriormente en unos países se consolida este nuevo sector de una forma mas intensa que en otros, por lo que haré mención, aunque sea de manera rápida, a los cuatro modelos o sistemas existentes que enfocan el Tercer sector de una forma u otra, según las circunstancias o contextos en los que se encuentran los países europeos: el *modelo o sistema escandinavo* que reconoce la presencia del Tercer sector pero da un papel

hegemónico al Estado. El *modelo continental*, cuenta con el Tercer sector a la hora de diseñar programas, además esta financiado y provisto de servicios por parte del Estado. El *modelo mediterráneo*, donde entraría el sistema español, coincide con regímenes conservadores, financiado por presupuestos públicos, predomina las organizaciones religiosas, el Tercer sector esta poco desarrollado.

Y, finalmente, el *modelo anglosajón o liberal*, el poder del Tercer sector es mucho más amplio que el que se dan en los tres modelos anteriores, las asociaciones cumplen un papel importante en lo que se refiere al bienestar social, se autofinancian o financian de forma privada y hay poca presencia de la administración pública. (José Izquieta, 2011: 25³)

Además existen una gran variedad de entidades dentro de este sector cuya aparición está originada por muy diversas motivaciones, se distinguen dos importantes vertientes que han guiado los valores y creencias de la mayoría de las organizaciones que constituían este sector. Izquieta (2011) distingue la tradición religiosa y la tradición republicana, evidentemente existen distinciones a la hora de definir las ya que las preocupaciones de una difieren de los de la otra, pero lo importante es que ambas estimulan a las personas en tareas que buscan el bien común, inciden en su compromiso cívico con los demás y fomentan la preocupación por los otros. Comentar que la aceptación de las distintas tradiciones en las distintas sociedades ha influido fuertemente en el asentamiento, en un mayor o menor grado, del Tercer sector.

³ Procedente de: Abrahamson, P. (1995): "Regímenes europeos de bienestar y políticas sociales europeas: ¿Convergencia de solidaridades?" en *El Estado de Bienestar en la Europa del Sur*, comps S. Sarasa y L. Moreno, Madrid: CSIX/IESA/MAS.//Ascoli, U. Y Pavolini, E. (2000): "Las organizaciones del Tercer Sector en las políticas socioasistenciales en Europa: comparación de diferentes realidades", en *La estructura del bienestar en Europa*, eds. S. Muñoz Machado et al., Escuela Libre-Civitas, Madrid, pp. 827-858).

Las tradiciones no se mantienen fijas, se reinterpretan, se aceptan o se rechazan llegando a nuevas formas más adaptadas a los tiempos y, por supuesto, las tradiciones del Tercer sector, han evolucionado con respecto a la concepción en su origen.

Del ejercicio social relacionado con instituciones religiosas caritativas, al comportamiento cívico, ha habido un gran cambio, una transformación, evolucionando a nuevas formas de entender el compromiso personal de los individuos.

En este punto, cabe mencionar la influencia de la tradición individualista, que predomina en la actualidad, dejando de lado la tradición 'familista' imperante a lo largo de la historia, donde los círculos de apoyo se centraba en la familia, en las redes mas cercanas al individuo; el hecho de que la población haya tornado a ser mas autónoma, independiente (influencia de la Ilustración, racionalización...) la evolución de las sociedades en este sentido ha favorecido la aparición de esa necesidad de ayudar de otra forma, llegar a otros sectores de población mas amplios, al fin y al cabo, ayudar a personas desconocidas para sentir que contribuyen a mejorar la sociedad. (José Izquieta, 2011: 92-122).

Estos factores han contribuido a la aparición y asentamiento del Tercer sector, unido al hecho de que la construcción de este sector, inicialmente, atiende a un referente de Estado mixto donde concurren el Estado, la iniciativa privada y Tercer Sector encaminados hacia la consecución de unos principios basados en un Estado social, democrático y de derecho.

El desarrollo del Tercer Sector forma parte de una expansión del espacio civil y mercantil en las sociedades más desarrolladas, es un proceso de reestructuración del Estado de Bienestar, remercantilización de las relaciones sociales y económicas y reconstitución de la sociedad civil. Tres cambios

interrelacionados que provocan el retroceso de lo público estatal. (Gregorio Rodríguez et al, 2003: 27).

Unido al Mercado, el Tercer sector adquiere una gran relevancia "El espacio asociativo tiende a construirse simbólicamente en torno a la noción de interés colectivos y de la doble desvalorización de lo privado (el sector mercantil, impuro e interesado) y lo público (pesado y burocrático)" (Barthelemy, M. 2000: 80). Además como pieza fundamental encontramos la sociedad civil "aquella esfera históricamente constituida de derechos individuales, libertades y asociaciones voluntarias, cuya autonomía y concurrencia mutua en la persecución de sus intereses e intenciones privados quedan garantizados por una institución pública, el Estado, la cual se abstiene de intervenir políticamente en la vida interna de dicho ámbito de actividades humanas" (Giner, 2008: 17-49). La sociedad civil, a la hora de satisfacer sus necesidades, debe participar conjuntamente con el Estado, ya que éste ha demostrado su ineficacia para tal fin, debe ser considerado una "necesidad social", su labor debe estar enfocada en una misma tarea, un "Estado fuerte significa que existe una sociedad débil y a la inversa", por ello deben mantener un equilibrio de colaboración evitando que el Estado abarque responsabilidades a las que no puede dar respuesta. (Aurora Bernal et al, 2002: 35).

Queda claro, por lo tanto, que las organizaciones de Tercer sector no entran dentro del Estado, tiene un origen privado, no forman parte de sistema público, pero surge un dilema en la actualidad sobre la complementación existente con entidades públicas y la dependencia económica con la administración pública para la financiación y regulación de sus actividades garantizado su supervivencia, que ponen en duda la autonomía del Tercer sector, aunque éste siga distintos procedimientos y pautas propias de su gestión.

Esta complementación puede llegar a comprenderse ante las crisis y cambios que han tenido lugar y han puesto en duda la eficacia del Estado frente a las

necesidades de los ciudadanos provocando la aparición de un "pluralismo de bienestar", el poder no puede estar centralizado en el Estado, y el Tercer sector aún es demasiado joven para hacer cubrir por su cuenta las necesidades existentes, por lo que ese complemento entre ambos permite al Tercer sector asentarse y dar un nuevo punto de vista al Estado en la forma de gobernabilidad, la sociedad civil puede jugar un papel muy importante si se le permite actuar.

Según el "Diagnóstico de la situación del voluntariado en España para el la elaboración del Plan Estatal de Voluntariado 2005-2009", la principal fuente de financiación de la Acción Social en el país proviene de la Administración Pública, aunque, en los últimos años ha predominado una dependencia menor con respecto a los fondos públicos. "Los ingresos recibidos en concepto de subvenciones son los mas importantes, beneficiándose también de exenciones fiscales y contratos o conciertos con los poderes públicos". Además desde la Administración se apoya el voluntariado a través del marco regulador, diseñando planes de actuación y aportando dichos recursos económicos y convenios.

Para finalizar este apartado hacer una referencia al contexto europeo donde el impacto de la globalización y la división social de los Estados de bienestar han favorecido el crecimiento del Tercer Sector Social. Este surgimiento siempre guiado por las tradiciones nacionales, lo que ha determinado diversos modelos de Tercer Sector. A partir de esta institucionalización de dicho sector se abren las puertas a nuevas estrategias de acción, métodos de trabajo y desarrollo del voluntariado que refuerzan y favorecen la dimensión social tanto a nivel europeo como nacional. España destaca por su intenso proceso de crecimiento y modernización del Tercer Sector aunque aún tiene un largo camino que recorrer. (Gregorio Rodríguez et al, 2003: 96).

Auge del voluntariado

Dentro de las entidades del Tercer sector predominan, como se ha comentado anteriormente, una variada forma de participación: los que pertenecen a una entidad, los que participan en una actividad pero sin pertenecer, los que colaboran con la organización y los que realizan voluntariado. (José Izquieta, 2011: 151).

En ese último grupo de "voluntariado" es donde se centra la atención, la acción voluntaria es una de las posibilidades de acción social dirigida al desarrollo y mejora de la sociedad. Y el voluntario es la persona con cierta concienciación del medio en el que convive y colabora con otras personas con el objetivo de mejorar la calidad de vida.

Se habla de un movimiento de voluntariado individualizado, que lo diferencia de antiguas colectividades unidas voluntariamente para llevar a cabo un fin, los individuos deciden cuando quieren unirse a una organización o cuánto tiempo van a permanecer en ella, ya no es tan importante la articulación grupal de la entidad sino la llegada de nuevos efectivos individuales, orientados en una lógica de la responsabilidad individual. (Gregorio Rodríguez et al, 2003: 220). Pero, por supuesto, sin negar el fortalecimiento de la participación ciudadana a favor de intereses comunes.

"El voluntario y la acción voluntaria constituyen una aportación cualificada a la acción social, ya que buscan promover la participación, animar a la cooperación y a la solidaridad de la sociedad y de la comunidad en la que se desarrolla y proporcionar los recursos necesarios para solucionar los problemas de la comunidad de forma no burocrática". (Teresa Montagut, 2003: 85).

Se busca así la transformación social a través de la cohesión como medio y fin para llegar a una sociedad más igualitaria a través de servicios que acerquen a los grupos desfavorecidos los recursos existentes para paliar sus necesidades;

todo ello se pretende alcanzar a través de las acciones de los voluntarios en esa participación social, aunque también haya profesionales involucrados, la motivación es distinta ya que sin voluntarios, muchas organizaciones solidarias no existirían. El papel del voluntario en estas entidades y su labor en el cambio social es fundamental, de hecho, algunas entidades que actualmente existen dentro del Tercer sector, se forman principalmente de voluntarios que no dejan de ser personas que de forma altruista han decidido dedicar parte de su tiempo a colaborar con entidades con fines sociales, de forma gratuita, por supuesto, y con el compromiso de actuar acorde al objetivo de la organización en la que están integrados, contribuyendo a su consecución.

El protagonismo de las personas es fundamental, las personas voluntarias se comprometen a la apertura de espacios que no solo sirvan para dar una solución inmediata al problema sino que lleven a la reflexión y concienciación sobre nuevas formas de actuar. Es por ello, que es importante el aporte de los actores sociales con el fin de construir "ámbitos humanizados donde sea posible promover un desarrollo" orientado a cubrir las llamadas necesidades básicas. (Víctor Renes, 1996: 26).

Aunque en España ha habido un importante crecimiento del sector voluntario, continua siendo, a nivel europeo, uno de los países con menor participación asociativa, principalmente esto está ligado a la tradición en la que se ha movido el contexto español. Sin embargo la presencia de voluntarios en las organizaciones españolas es más predominante, contando con 4,2 millones de voluntarios, es decir, el 84% de los trabajadores del Tercer Sector son voluntarios. (Diagnóstico de situación del voluntariado en España).

La remodelación del Estado de Bienestar, comentado en apartados anteriores, favoreció la cada vez mayor aparición en el país una respuesta plural a los límites a nivel financiero, organizativo e ideológicos establecidos. "Nuevos cambios culturales en las sociedades industriales están favoreciendo el interés por nuevas formas de gestión de las necesidades sociales y la reconstitución

de la sociedad civil y renovación de las entidades sociales son una manifestación privilegiada de estos cambios.” (Gregorio Rodríguez, 1996: 277). No se trata de sustituir el Estado de Bienestar sino en expandirse hacia nuevas formas de ofrecer coberturas sociales a aquellos que lo necesitan.

Es evidente que el voluntariado esta muy presente en la actualidad, ha adquirido una posición normalizada, se entiende que su existencia es necesaria en nuestra sociedad, pero surgen dilemas sobre los que diversos autores han reflexionado, pero me centraré en el que más hincapié se hace: ¿Debería el voluntariado estar tan normalizado en nuestra sociedad? (Imanol Zubero, Documentación social, 1996: 40).

Estamos ante una sociedad que se asienta en un Estado democrático social de derecho, pero que a día de hoy sufre una crisis con lo que respecta al Estado de Bienestar, crisis económica, corrupción, exclusión... Ante esta situación el voluntariado se ha vuelto muy recurrente para hacer frente a esos vacíos que los demás pilares que sostienen el país no pueden hacerlo o no llegan. Surge este nuevo sector, formado mayormente por voluntarios, que en su afán solidario promueven una mejora pero que tiene la desventaja, por una parte, de no estar lo suficientemente preparados y, por otra parte, afecta a la figura del profesional descapitalizado de moral ya que su labor no se entiende tan altruista como la del voluntario y precisa de éstos para difundir esa moral social en la comunidad.

No se puede negar que estamos ante un movimiento social con gran repercusión que, a partir de la década de los 90, está mas que asentado en nuestra sociedad.

Lo que diferencia al voluntario de otras acciones colectivas se basa en el beneficio que se produce tras llevar a cabo su acción, es decir, son las personas a las que se destinan los esfuerzos de los voluntarios las que encuentran una recompensa con su labor, los propios voluntarios no obtienen

beneficio material de esta participación. Se distinguirán dos grandes clases de destinatarios: las asociaciones de ayuda mutua, personas que están unidas por un mismo objetivo cuya consecución les repercute directamente a ellos, y asociaciones de ayuda a terceros, personas unidas por un fin más solidario, buscando la mejora en aquellos hacia los que se orienta las acciones de la entidad. También existen organizaciones mixtas que complementan ambas características.

Es importante diferenciar entre la recompensa emocional y la material ya que hay que concienciar a la sociedad a través del voluntariado que aunque exista una recompensa emocional grande, esta realizando una labor destinada a ese sector de la sociedad desfavorecido, estando desprotegida por un sistema que no esta cubriendo sus necesidades de una forma idónea. Se trata, por tanto, de incluir a los excluidos y la labor del voluntariado esta centrada en esa tarea. (José Izquieta, 2011: 27-50).

Cabe destacar en este punto un perfil general del voluntario/a elaborado en el "Diagnóstico de situación del voluntariado en España" donde señala: "hombre o mujer (aunque predominan ligeramente los hombres), **joven** (menos de 40 años), **con un nivel educativo elevado** (superior a la media nacional aunque algo inferior al del personal remunerado), **profesional o técnico en servicios, que desarrolla tareas de apoyo o de atención directa,** movido/a por principios de solidaridad y de forma altruista, aunque también, en algunas ocasiones, con la pretensión de mejorar sus expectativas profesionales a través de la adquisición de experiencia y formación dentro de la ONG. Normalmente, colabora al menos una vez a la semana con la organización, durante no más de 5 horas semanales.

El voluntariado de Acción Social, el más numeroso en España, se caracteriza por una **mayor participación femenina y un nivel educativo más elevado."**

La actuación del voluntariado esta orientada a distintos ámbitos, entre los que

destaca el ámbito social: niños con dificultades sociopersonales, personas con discapacidad, personas mayores, personas inmigrantes, sensibilización, etc. abarcando aquellos sectores poblacionales que mayor problemática presentan.

Figura del profesional y voluntario

Los profesionales son imprescindibles en las diversas áreas de los servicios sociales ya que suponen una atención eficiente y especializada a determinados colectivos considerados desfavorecidos. Esta atención se ha asumido en la administración pública donde la figura del profesional desempeña una función fundamental y los voluntarios adquieren un papel secundario que va complementándose con el profesional a cargo. (José Luis García, 2001:78).

Por lo que en este punto, no podemos dejar de lado la labor de los profesionales, que en estas entidades del tercer sector suelen estar presentes de una forma más orientativa, como soporte a la labor de los voluntarios ya que el tener buenas intenciones no es suficiente y precisa de un saber hacer bien. El contratar profesionales o técnicos puede estar relacionado a necesidades de la organización, "necesidades organizativas y de coordinación relacionadas con la diversificación y crecimiento" para lo que puede ser necesario contratar personal cualificado que controle los proyectos, la organización, entre otras tareas.

El voluntario no debe tomar la responsabilidad propia del profesional, aunque la persona voluntaria tenga conocimientos propios del campo en el que desarrolla su actividad, debe derivar los casos al profesional responsable ya que estaría privando del "derecho humano al trabajo" (José Luis García, 2001: 78). El papel de voluntario se hace imprescindible a la hora de aportar ese factor humano, es decir, el poder escuchar sin juzgar y con respeto, ese punto intermedio entre la familia y el profesional.

Entre profesionales y voluntarios puede surgir problemas como el hecho de ver el futuro laboral peligrado por la existencia de voluntarios, en lugar de ver el aspecto positivo de que gracias al movimiento voluntario han surgido entidades que precisan de la supervisión de profesionales para llevar a cabo su labor de forma coordinada y eficiente.

En ocasiones pueden surgir conflictos relacionados con los intereses, por ejemplo, en el tema de los horarios donde posiblemente el horario del voluntario no coincide con el del profesional, además éstos últimos suelen tener un lugar fijo de trabajo. Y relacionados con los valores, con esto se hace referencia a la subestimación de algunos profesionales con respecto a la labor de los voluntarios, aunque el voluntariado esté cualificado y tenga experiencia en el campo, el profesional a veces no está preparado para trabajar de forma conjunta y no valora de forma correcta el potencial de esta relación.

Y, por último, destacar la imagen que se tiene tanto por parte del profesional sobre el voluntario como viceversa. Generalmente, la imagen negativa está presente y se transmite en ambos grupos, los trabajadores remunerados tienden a pensar que los voluntarios son personas poco preparadas, manipulables, desorganizadas, con gran sentimiento de solidaridad que buscan ocupar su tiempo pero que precisan asesoramiento y dirección. Por parte de los voluntarios se suele pensar que el profesional no entra en contacto directo con la realidad, se limitan a dirigir los proyectos u organizar la acción desde su 'despacho' dejando el trabajo secundario a los voluntarios, y la dificultad para comunicarse con ellos.

Por otra parte, cabe destacar que también hay una imagen positiva, por parte de los profesionales se valora en los voluntarios sus ganas de actuar, que se muestren abiertos y empáticos a la hora de tratar con las personas aportando calidad al servicio prestado. Y por parte de los voluntarios se valora la preparación de los profesionales, gracias a sus conocimientos sea más eficaz su intervención, que cuenten y conozcan los recursos existentes que suponen la sostenibilidad de la entidad. Tanto voluntarios como profesionales deben ser conscientes que la imagen negativa solo dificulta la realización de este trabajo conjunto y tener más en cuenta la imagen positiva cuando los conflictos surjan. (María Rosa Blanco, Documentación social, 1996: 132-136).

Volviendo al tema central de este apartado, cabe concluir que el auge del voluntariado supone el contraste de cuatro realidades según Cabrero: el desarrollo de la democracia participativa, la dinámica concreta del mercado de trabajo, las necesidades de voluntarios de las organizaciones sociales para desarrollar sus actividades, las relaciones que se establecen entre ambos ámbitos, y con las políticas públicas (Planes de voluntariado) que suponen la intervención estatal y pérdida de autonomía. A finales de los años 80 se constituyen las relaciones complejas de complementariedad entre el sector público y voluntariado haciéndose latentes en las leyes autonómicas y estatales que regularan la actividad de este último ámbito.

El Barrio Oliver

El desarrollo de esta investigación se centra en la realidad concreta del barrio Oliver, concretamente, en organizaciones del Tercer Sector de acción social presentes en la zona y que desarrollan su actividad en la misma. Es preciso, por tanto, hablar del barrio y su evolución, haciendo especial referencia a las entidades seleccionadas para la consecución del objetivo de este informe.

El barrio, en la actualidad, ha sido dotado con nuevos servicios de carácter socio-cultural y sanitario, modernizándose, además ha habido una clara evolución en los últimos años de la población que en él reside, la organización urbanística de las nuevas viviendas y rehabilitación de las antiguas, etc. por todo ello el barrio busca evolucionar hacia una imagen mas acertada con la realidad que vive hoy en día, no quiere ser asociado ni con marginación ni con delincuencia. Se pretende dar una nueva imagen:

“El barrio Oliver es mucho más que “el barrio marginal y con problemas de delincuencia”, como es considerado muchas veces desde el exterior, esa es una imagen en exceso superficial de uno de los pocos barrios de esta ciudad que siguen siendo “barrios” y que tiene personalidad y definición propia.” (Diagnóstico estratégico del barrio Oliver, 2010: 43).

La información extraída para este apartado pertenece principalmente al “**Diagnóstico estratégico del barrio Oliver**” que se publicó en 2010, y fue realizado por Zaragoza Vivienda y por la Asociación de Vecinos y Vecinas de Oliver (AVV), dicha AVV tiene gran importancia para el desarrollo del barrio, sobretodo, si hablamos del ámbito de lo social, por lo que es pertinente hacer referencia en este apartado contextual sobre la actividad que lleva a cabo y los logros conseguidos de carácter social.

La AVV surge en 1971 como respuesta a la necesidad de cubrir diversas problemáticas que precisaban respuesta inmediata debido a la falta de respuesta por parte de los poderes públicos.

En este apartado cabe destacar la importancia de la AVV debido a su gran presencia en la actividad del barrio ya que participa y gestiona muchos de los recursos del barrio con carácter social, por ello, no se puede hacer mención a ellos sin destacar y explicar la figura de dicha Asociación de Vecinos y Vecinas, tan preocupada por el desarrollo del barrio.

Este movimiento vecinal adquiere gran importancia en el barrio desde su inicio, siempre ha existido un movimiento asociativo importante, la idea de comunidad esta muy presente, se puede decir que su situación de barrio periférico y el hecho de la Administración pública les dejara al margen, provocó una imagen de exclusión y marginalidad que reforzó en sus ciudadanos el valor de la unión.

El año pasado se celebró el cuarenta aniversario (1971-2011) de la aparición de la AVV y con motivo de dicha celebración se hizo una revista "Oliver es nuestro barrio" donde se destacaba el recorrido y los logros de la Asociación a lo largo del tiempo, contada por algunos de los protagonistas de esos logros conseguidos.

En el contenido de ese número extraordinario, se puede apreciar la importancia que se ha dado a la participación de los propios vecinos como principales propulsores de los cambios para mejorar la calidad de vida de los propios vecinos.

Uno de los logros que quizás ha podido tener mayor repercusión es el "Parque Oliver", que cuenta con una asociación coordinadora del parque impulsada desde la AVV, y llegó a tener reconocimiento desde la ONU en el 2000 por las buenas prácticas ciudadanas, además de otro premios a nivel nacional. A nivel

de servicios y equipamiento ha sido clara la evolución del entorno del barrio, pero la problemática social sigue estando presente por lo que se continúa trabajando en fines como "impulsar un barrio que de protagonismo a la infancia y juventud".

Se puede afirmar que los vecinos han "creado su barrio", ellos han decidido cómo quieren que sea, además se han ido adaptando a lo largo del tiempo a los diversos cambios, a nueva llegada de población, existe una gran heterogeneidad de culturas cohabitando y a una reestructuración de la arquitectura de sus edificios y calles, aunque sigue manteniendo en su estructura de barrio un toque rural que es poco frecuente y refuerza el aspecto relacional de sus vecinos.

Desde la aparición de la AVV hasta nuestros días ha tenido sus mas y sus menos pero es interesante destacar como en la década de los noventa se produjo un avance en la forma de incidir en la problemática social:

"(...) 1990-2000, supuso un punto de inflexión en la Asociación de Vecinos y Vecinas de Oliver: el paso de la reivindicación como único camino de la mejora a incorporar el compromiso con la gestión, a sentarse a analizar y a decidir conjuntamente con la administración aquello que afecta a los vecinos, sin dejar la confrontación cuando ha sido necesaria."

A continuación se destacan los logros conseguidos en este periodo, estos servicios son gestionados por la AVV:

- Centro Sociolaboral Oliver (1991).
- Centro de Tiempo Libre Municipal de Oliver (1993).
- Coordinadora del Parque Oliver (1994).
- Aprobación del Plan Integral del Barrio Oliver (PIBO). Y se constituye la empresa de inserción sociolaboral Consolida Oliver, S.L. (1998).
- Aula de Educación de personas adultas (2003).

Dentro del diagnóstico del barrio también se hace referencia en uno de sus apartados al tejido asociativo y participación.

Como ya se ha comentado, la acción colectiva es fundamental, conformando ese tejido social a través del cual pueden llevarse a cabo acciones con trascendencia, no se puede perder de vista que los vecinos se reúnen de forma totalmente voluntaria, el hecho de que los poderes municipales les dejaran “al margen” ha sido un incentivo para que el esfuerzo de los propios vecinos por avanzar diera sus frutos.

En el barrio Oliver se pueden destacar los siguientes servicios:

- Centro educativos.
- Espacio deportivos.
- Centro sanitarios.
- Centros de Servicios Sociales comunitarios.
- Servicios generales.
- Centros culturales.

De estos apartados, destacar el relacionado con los “Servicios generales” donde encontramos distintos recursos presente en el barrio y es preciso mencionar en este apartado:

1. El Centro cívico Manuel Vázquez Guardiola. Mencionar que recibe este nombre en memoria de uno de los primeros vecinos del barrio que formó parte de la AVV y que volcó su vida a la mejora del lugar.
2. Fundación ADUNARE.
3. ATADES.
4. Fundación Down.
5. Fundación Federico Ozanam: Centro residencial de la Tercera Edad.
6. Club de pensionistas y jubilados “José Bosqued”.

7. Centro de educación especial "El Cariño".
8. Residencia privada: Fontibre SAR.
9. Parroquias. Destacar la labor social llevada en ellos, por ejemplo: las Caritas parroquiales.

A continuación cabe destacar, de los recursos mencionados anteriormente, que para este trabajo se va a centrar la atención en unos concretos: la fundación ADUNARE, Caritas parroquial y destacar la función de la Asociación de Vecinos:

I. Fundación ADUNARE

Cabe destacar que dentro de la gestión que desarrolla en el barrio, entre los proyectos que desarrolla se encuentra: el Centro Sociolaboral de Oliver, la Empresa de Inserción "Consolida Oliver", el Centro de Tiempo Libre "Zardacho-Oliver", el Proyecto de Animación Deportiva, el Proyecto de Educación de calle, el proyecto de educación de adultos CODEF y el Centro Comunitario.

Esta Fundación cumplió en 2010 una década de existencia, en ella se unifican ocho asociaciones y entidades sin ánimo de lucro, "entre las que se encuentra la Asociación de Vecinos y Vecinas del Barrio Oliver, la cual fue génesis y punto de partida de mucho de los proyectos". La atención para la elaboración de este trabajo se centrara en el Centro de Tiempo Libre.



II. Caritas parroquial

Dentro de la organización de Caritas encontramos el programa/servicio existente en las parroquias del barrio Oliver de las "Caritas parroquiales" donde se actúa a través de las acogidas, en ellas se organizan equipos de voluntarios que realizan la acogida a familias que pueden presentar

todo tipo de problemática y desde las parroquias se les da información, apoyo, orientación y se procura ayuda económica en el caso que sea necesario. De esta forma se capta más directamente la realidad social de las familias que acuden a solicitar ayudas. Estos equipos están formados principalmente por voluntarios pero cuentan con un profesional de referencia encargado de tomar las decisiones.

Además de la asistencia en las parroquias, también se organizan diversas campañas de sensibilización para llegar a la población a través de actividades. Juega un papel muy importante el trabajo en red con los equipos parroquiales de otros barrios y con otros recursos existentes en la zona, de esta forma se procura una asistencia mas eficiente.



III. Asociación de vecinos Oliver-Aragón

Se ha buscado destacar este tipo de movimiento vecinal existente en el barrio ya que con respecto a las mejoras sociales, dicha asociación, ha tenido un papel fundamental para su consecución.

Este tipo de asociacionismo perteneciente al tercer sector supone la unión de vecinos que conviven en una comunidad con el fin de organizarse para alcanzar fines de bien común. Los mismos integrantes se movilizan y reúnen con el fin de mejoras que repercutan positivamente dentro del barrio.

En esta asociación puede participar toda aquella persona que viva en el barrio y quiera participar en la mejora del mismo. Como se ha mencionado anteriormente a través de la AVV se gestionan distintos servicios de gran importancia social.



Marco Legislativo

En este apartado se señalará la normativa acorde al tema del voluntariado que se está tratando y que tiene vigencia, principalmente, en nuestro Estado, y mas concretamente, en la Comunidad Autónoma de Aragón, es decir, a nivel estatal y autonómico.

Partiremos de la Carta Social Europea, cuyo artículo 14 promueve la participación de los individuos y entidades, por parte del Estado, para que “contribuyan al bienestar y al desarrollo de los individuos y de los grupos de la comunidad, así como a su adaptación al medio o entorno social” (Ángel Fernández, 1989: 20). También es fundamental nombrar la Constitución Española de 1978 donde ya se hace mención en su artículo 9.2 al hecho de reconocer que los ciudadanos deben estar en colaboración mutua con los poderes públicos; participando en la vida política, económica, cultural y social. Se busca satisfacer las necesidades de la sociedad a través de su propia implicación para alcanzar una calidad de vida, un bienestar y un desarrollo integral de los individuos que componen la sociedad.

La actividad del voluntariado ha llegado a hacerse tan predominante en las últimas décadas que ha sido necesario su regulación a través de legislación estatal, por lo que destacaremos la Ley 6/1996, de 15 de Enero de voluntariado.

El contexto en el que aparece esta normativa es la crisis del Estado de bienestar, hay que redefinir los mecanismos de satisfacción de las necesidades sociales.

El voluntariado, como se ha comentado en otro apartado, aparece como una posibilidad para cubrir los cauces no cubiertos por la acción pública o privada, contribuyendo a mejorar el bienestar. También, otro factor a tener en cuenta en el contexto en el que surge dicha Ley es la emergencia del voluntariado, en

las últimas décadas, como forma de expresión de la sociedad civil. A través de esta legislación se busca definir, organizar, promocionar y orientar un modelo de acción voluntaria considerada medio y fin en sí mismo que procura una vertebración social. No solo existirá esta Ley, sino que se une a normativas diversas y complejas ya existentes a nivel internacional. A nivel nacional las diferentes Comunidades Autónomas han regulado el voluntariado, incluso antes que la Ley de Voluntariado nombrada anteriormente. (Andrés García, Documentación Social, 1996: 201-203).

La mayoría de las leyes de Servicios Sociales hacen mención al voluntariado, en el caso de Aragón esto no sucede, con una mayor o menor intensidad, por ejemplo en el caso de Navarra se hablaba de un voluntariado en colaboración con la iniciativa pública, y en el caso de Galicia, dedicó una atención específica y detallada dentro de su legislación de SS.SS.

Dentro de esa diversidad de concepciones del voluntariado surge la Ley 6/1996, de 15 de enero de Voluntariado, como consenso de los partidos predominantes en el momento, de esta manera se reconoce y legisla a nivel estatal la acción voluntaria pero sin el respaldo del sector voluntario que pretendía reconocer.

El objetivo de la ley plantea:

- "Garantizar la libertad de los ciudadanos a expresar su compromiso solidario a través de los cauces que mejor se acomoden a sus más íntimas convicciones".
- "Promover e impulsar eficazmente la acción voluntaria en sus diversas modalidades".
- "Respetar el orden constitucional de distribución de competencias y, por tanto, las normas que sobre esta materia hayan dictado o puedan dictar en un futuro las Comunidades Autónomas".

Dichos objetivos están plasmados en el artículo primero de la Ley: "Promover y facilitar la participación solidaria de los ciudadanos en actuaciones de voluntariado en el seno de organizaciones sin ánimo de lucro públicas o privadas".

El esquema de la Ley de Voluntariado diferencia por una parte la figura del voluntario como persona física con sus derechos y deberes. Y por otra parte, las organizaciones de voluntariado como persona jurídica como marco donde el voluntario desarrolla su actividad. Esta legislación permite distinguir el carácter formal del voluntariado de otras actividades que también son de carácter gratuito y libre (art. 2).

La gratuidad y la libertad son características fundamentales de la relación de voluntariado, si no se dan, no se puede considerar como tal. La persona no puede recibir ningún tipo de prestación por su labor y, por supuesto, tiene que realizarlo de forma libre, sin presión ni bajo coacción. Las organizaciones a las que presten sus servicios deben ser sin ánimo de lucro públicas o privadas como señala en los artículos 1 y 3. Quedan excluidas aquellas actuaciones esporádicas realizadas por motivos de amistad, familiar o buena vecindad.

Cabe destacar que el voluntariado tiene un carácter de interés general, es decir, hay que tener en cuenta que hay distintos tipos de voluntariado que llegan a diversas problemáticas existentes en nuestra sociedad, como por ejemplo, social, medioambiente, cultural, deportivas, etc. (Gregorio Rodríguez et al, 2003: 109).

- ◇ Infancia
- ◇ Juventud
- ◇ Mujer
- ◇ Familias
- ◇ Desarrollo comunitario
- ◇ Minorías étnicas

- ◇ Drogodependientes
- ◇ Minusvalías
- ◇ Tercera edad
- ◇ Transeúntes
- ◇ Derechos Humanos
- ◇ Sanidad
- ◇ Etc.

Se puede apreciar el amplio campo al que se puede destinar un voluntariado incidiendo en aquellos sectores que mayor atención precisan.

Tras leer diversas definiciones existentes sobre lo que es el voluntariado, se destacan ciertos aspectos fundamentales que se repiten:

- El carácter altruista y solidario.
- Se actúa de manera desinteresada para que terceras personas se beneficien de su acción. No hay una obligación. No se entiende como voluntario aquellas actividades que se realicen de forma esporádica por razón de amistad, familiar o benevolencia.
- No remunerado.
- Desarrollo de la actividad a través de una organización pública o privada.
- Complementariedad con respecto a la labor de los profesionales de la acción social.
- Existencia de un compromiso: derechos y deberes.

A nivel autonómico existe la Ley 9/1992, de 7 de Octubre, del Voluntariado Social en la Comunidad Autónoma de Aragón, cuyo contenido es similar a la Ley estatal del voluntariado.

En esta ley se concretan los derechos de los voluntarios:

- “Recibir la formación necesaria para la tarea que vaya a asumir y ser orientado hacia las actividades para las que reúna las mejores aptitudes.
- Participar activamente en la entidad en la que intervenga, de conformidad con sus estatutos o reglamento, y disponer por parte de la misma de apoyo necesario para el ejercicio de las funciones que le sean asignadas.
- Ser asegurado contra los riesgos básicos de la actividad que desempeñe como voluntario.
- Ser provisto de la credencial o carné propio de la actividad.
- Recibir la debida información sobre la organización y el trabajo a realizar y, si lo desea, tener la oportunidad de dar su opinión sobre los mismos.
- Ser compensado económicamente por los gastos realizados y resarcido por los posibles daños y perjuicios sufridos en el desempeño de la actividad voluntaria que realiza.
- Obtener el respeto y reconocimiento a su contribución tanto por parte de la entidad en la que se halle integrado, como del resto de la sociedad.
- Ser tratado sin discriminación y con justicia.”
- Participar en la elaboración, diseño y evaluación de los programas en que se inserte.
- Realizar la acción voluntaria preferentemente en su entorno más próximo.

Y sus deberes como voluntario social:

- “Cumplir los compromisos adquiridos con la entidad de la que forme parte.
- Guardar la confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- Realizar la acción voluntaria conforme a los principios (...) de la presente Ley.
- Aceptar los objetivos de la entidad en la que se halla inscrito y ser respetuoso con ella.

- Respetar a las personas o al grupo de personas hacia quienes dirige su actividad.”

Los derechos y deberes con respecto a la Ley estatal son diferentes, por ello he creído conveniente destacar los de la legislación autonómica ya que nos afectan de una forma más directa.

Parte 3:

Recogida y

análisis de

datos.

Entrevistas realizadas

Para la elaboración de este trabajo se han realizado diversas entrevistas, en concreto ocho entrevistas, centradas en diferentes profesionales y voluntarios de las entidades del barrio Oliver, objeto de investigación concretado en apartados anteriores, así como vecinos del barrio. Para la denominación de cada persona entrevistada se asignará un número de orden para distinguir los diferentes discursos, se puede ver en el siguiente cuadro:

| | | |
|-------------|--|---|
| Nº 1 | Profesionales de la acción social en entidades del barrio Oliver | (No se especifica identidad donde realizan su labor para mantener el anonimato) |
| Nº 2 | | |
| Nº 3 | | |
| Nº 4 | | |
| Nº 5 | Voluntarios en entidades del barrio Oliver | Perteneciente a Caritas |
| Nº 6 | | Perteneciente a Caritas |
| Nº 7 | | Perteneciente a Fund. ADUNARE |
| Nº 8 | Vecino | Perteneciente a la Asociación de Vecinos y Vecinas del barrio Oliver (AVV). |

Con respecto a la entrevista nº 8 se ha realizado una entrevista a un vecino de la Asociación de Vecinos y Vecinas (AVV) para conocer de forma orientativa, junto con la entrevista del profesional nº 4, la labor que realiza esta

organización que parte de la iniciativa de los propios vecinos y la importante labor social que desarrolla. El carácter del tipo de organización que conlleva la AVV es distinta a las entidades ya que el objetivo para el que se crea esta orientado a los propios vecinos como beneficiarios de sus acciones, así como las otras organizaciones, sobre las que habla este trabajo, están orientados sus esfuerzos a terceras personas.

Análisis de las dimensiones

A continuación se han analizado las distintas entrevistas realizadas a los profesionales, voluntarios y a personas relacionadas con la AVV, especificado en el cuadro del apartado anterior, teniendo en cuenta las distintas dimensiones o aspectos sobre las que se quiere incidir y que se marcaron como indicadores al inicio del planteamiento de este trabajo.

Dentro de cada indicador a analizar se va a destacar la información recopilada a través de las entrevistas a los profesionales de la acción social, contrastando las opiniones y lo mismo con los voluntarios.

Como se dijo en apartados anteriores, las entrevistas se han realizado dentro de instituciones determinadas del barrio, de forma que el punto de vista que se aporte desde el profesional y del voluntariado pueda revelar la mayor información posible de la relación entre ambos.

En el caso de las entrevistas realizadas para recoger información de la Asociación de vecinos y vecinas, se destacaran al final ya que tienen un carácter mas orientativo sobre la acción social que existe en el barrio Oliver y que merece la pena incidir en su labor.

1. Funciones

Comenzamos con esta dimensión, a través de la cual se ha buscado hacer hincapié en las actividades que realiza el trabajador social que se diferenciarán de las realizadas por el voluntariado dentro de la entidad, generalmente esto sucede así, es decir, la labor que realiza el profesional a cargo debe ser más eficiente, requiere mayor responsabilidad, esto no quiere decir que no se busque que la actividad del voluntario sea también de calidad, pero se requiere en mayor medida por parte del profesional, que recibe un salario por llevar a cabo su labor de esta forma. Así pues, de las entrevistas realizadas a profesionales, se ha reflejado que su labor es distinta a la del voluntario.

En la primera entrevista realizada (entrevista nº1) la labor del profesional se desarrolla en un área de intervención con un colectivo concreto, junto con un equipo de voluntarios a los que orienta y asesora. Principalmente aporta el punto de vista profesional de las problemáticas que los voluntarios puedan detectar en un primer contacto. También se encarga de coordinarse con otras entidades que puedan aportar algún tipo de servicio o recurso para ponerlo a disposición del caso que lo precise, además de mantener contacto con otros proyectos existentes en el barrio siempre desde un punto de vista comunitario e integral.

Atiende a los usuarios cuando el caso es mas "complicado" y la acción de los propios voluntarios no sea suficiente, en los demás casos son los voluntarios los que actúan, siempre con el apoyo técnico de la profesional a cargo ya que, como se ha comentado anteriormente, aunque la labor del voluntario sea de calidad, el profesional debe garantizar la atención más óptima, para ello se realiza una reunión semanal donde se tratan los casos y los voluntarios informan al profesional de lo acontecido en la recepción de dichos casos.

En este caso también la profesional se encarga de dinamizar los equipos de voluntariado, enseñando, por ejemplo, pautas que seguir en determinados casos, criterios de actuación, etc. No se encarga directamente de coordinar a los voluntarios de la entidad ya que hay un departamento que lleva a cabo la preparación y selección de esos voluntarios.

En el caso de la segunda entrevista (nº 2), sí es la misma profesional entrevistada la que se encarga de coordinar a los voluntarios que llegan, se encarga de realizar la acogida de estos y explicarles la labor que se lleva a cabo y determinar donde desarrollaran su actividad voluntaria ya que existen diferentes proyectos. A partir de esta acogida, con lo que respecta a los voluntarios, el contacto es puntual ya que el voluntario se relaciona directamente con los profesionales que desempeñan la actividad del proyecto y son ellos los que guían al voluntario en las tareas que tenga que realizar y demás.

A parte de realizar la acogida y coordinar la llegada de los voluntarios, la profesional coordina distintos proyectos de la entidad destinados a un colectivo poblacional concreto, además también realiza funciones de coordinación con otras entidades externas o funciones internas de la organización, además lleva a cabo la elaboración de presupuestos para la realización de actividades, control de bajas, vacaciones...siempre dentro del contexto de los proyectos que coordina y la gente que en ellos trabaja ya que existe un departamento de contabilidad que se encargaría de los temas más generales de la organización.

En la siguiente entrevista (nº 3), el profesional está más involucrado en el contacto con los voluntarios y con el sector poblacional atendido. El profesional lleva a cabo la actividad y conecta con la realidad desde un primer momento. Su actividad al ser más concreta y estar ya centrada en una función muy determinada le permite orientar mejor al voluntario en lo que va a hacer.

Por parte del profesional se lleva a cabo una observación directa de los casos, si fuera necesario, se lleva a cabo un seguimiento y lo que ello conlleva: sí es necesario contactar con otros departamentos, coordinarse con otros profesionales, etc.

Acuden a reuniones una vez al mes donde se juntan distintos profesionales de otras instituciones o proyectos presentes en la zona que dedican su atención al mismo sector poblacional, a esta reunión también acude la profesional nº 2. De esta forma los casos que se han detectado en alguna de las otras instituciones que requieren especial atención se comentan con otras áreas buscando la mayor atención integral del caso. Esto sería a un nivel externo de la organización donde desarrolla su actividad la entrevistada, pero, en un primer momento esta el nivel interno de la organización, si se detecta algún caso que precisa atención se habla con profesionales del mismo y se establece un itinerario de acción, decidiendo a quien se va a comunicar o quien es importante que conozca el caso. Es decir, antes de comunicar el caso a otras entidades, se estudia dentro de la organización.

En las tres entrevistas anteriores se puede ver claramente que las funciones que realizan los profesionales requieren cierta preparación y experiencia que ciertos voluntarios no pueden ofrecer, por supuesto puede haber voluntarios que cuenten con una preparación previa muy buena, pero ellos no deben responsabilizarse de ciertas tareas para las que un profesional preparado pueda hacerse cargo y que cuenta con un contrato remunerado para ello.

Una vez vistas las funciones que llevan a cabo los profesionales a groso modo, ahora se va a especificar las funciones relacionadas con los voluntarios dentro de las mismas entidades, es importante conocer estas funciones para distinguir lo que hacen unos y otros.

En el caso del primer voluntario entrevistado (nº 5) comenta que sus funciones se basan en realizar la acogida de toda aquella persona que llega con cualquier

tipo de necesidad social, se encarga de conocer el caso, y también se realizan acompañamientos, se puede decir que la primera labor es de escucha, la información que proporciona la persona en ese momento inicial es el que determina hacia donde se orientará el itinerario de ayuda, sí es necesario que la trabajadora social se involucre, tipo de recursos y servicios de los que habrá que disponer, etc.

Reconoce que hay gente que muchas veces solo viene a ser escuchada, a contar sus problemas o a resolver algunas dudas, al ser el contacto inicial se puede decir que sirve de filtro para captar los casos que luego se pondrán en común en la reunión de equipo donde se reflexiona y orienta que es lo que se va a hacer, evitando que la relación de ayuda sea solo económica, sino el equipo busca ir mas allá.

"...Hay que entrar en un proceso con ellas, trabajar (...) ponerles unas metas, ir poniéndoles pequeños pasos, por ejemplo, ir a un curso si no saben hablar español, cuando saben español pues un curso que pueda ayudarlas a ellas a mejorar (...), a formarse, estar mas preparados para encontrar trabajo".

Como sucede en el caso del voluntario anterior, en la siguiente entrevista nº 6, también se lleva a cabo esa función de "filtro" de casos y acompañamientos, se diagnóstica la problemática y se ve si puede llevarse a cabo la acción desde la propia acogida o derivarse a otras instituciones. Como comenta el entrevistado:

"En el caso que nosotros le ayudemos le hacemos un plan de intervención y hacemos un seguimiento que se denomina acompañamiento".

Todo ello bajo la supervisión de la profesional a cargo de la zona ya que siempre que existe alguna duda se pone en común con el equipo en las

reuniones y se marcan unas pautas para dirigir mejor la acción. La profesional también suele estar presente en las acogidas siempre que puede, pero si no puede estar, son los propios voluntarios los que llevan a cabo la labor sin mayores problemas.

En la entrevista a la última voluntaria comenta que su labor en la entidad donde desarrolla su actividad se basa en dar apoyo a los profesionales en las actividades que allí se realizan. Acude una vez a la semana, y dependiendo de la actividad que se desarrolla ese día, ayuda en un sitio o en otro, principalmente pendiente de las personas que acuden a las actividades, por ejemplo en el caso de que haya que resolver un conflicto o haya que comunicar algo a los profesionales a cargo. Como sucede también en el caso de los voluntarios anteriores, en muchas ocasiones, las personas que acuden a la entidad no distinguen entre profesionales y voluntarios, por lo general ellos ven que "trabaja" ahí, que forman parte de la organización y cuentan su problemática tanto a unos como otros, por ello los voluntarios tiene que estar atentos a la información que les cuentan porque puede ser fundamental para detectar situaciones de riesgo o comenzar a prevenirlas. Sobretudo la labor se basa en prestar la atención a aquellos casos que los profesionales, por volumen de trabajo, no llegan a captar.

También en este caso la persona voluntaria participa en la preparación de las actividades al inicio y al finalizar, para realizar junto con los profesionales la evaluación de la sesión, en esta evaluación se tienen en cuenta problemas que hayan podido surgir, dudas, balance general de las actividades realizadas, etc.

2. Motivación y formación

Para analizar este indicador se ha tenido en cuenta a los voluntarios, ya que desde su punto de vista cabe destacar qué les llevo a formar parte de una entidad de carácter social y si habían tenido formación previa, si contaban con experiencia previa en el ámbito y si ésta había sido positiva como para volver a formar parte de ella, de esta forma conocer hasta qué punto una formación previa es necesaria para proporcionar un apoyo al profesional. Este es un tema que en distinta bibliografía se ha visto reflejado, no tanto la motivación sino la formación, dependiendo de la labor que vaya a desempeñar el voluntario puede ser mas útil dependiendo de su preparación o quizás el tener una experiencia no sea necesario para la labor que tenga que desempeñar, en definitiva, distintas variables pueden estar presentes, por lo que, ya que se ha podido conocer la realidad de estos voluntarios entrevistados, ha sido interesante plantear este tema.

Con respecto a la motivación, la voluntaria de la entrevista nº 5 comenta que sí ha realizado voluntariado anteriormente en otras organizaciones, su llegada a esta entidad dentro del barrio Oliver se dio de casualidad al ir conociendo recursos del barrio, también hay que tener en cuenta que los dos voluntarios entrevistados de Caritas tenían contacto con las parroquias del barrio donde se desarrolla esta actividad por lo que este hecho también influyó a la hora de conocer la existencia de este servicio.

A través de las distintas organizaciones donde ha participado y la labor realizada en ellas queda patente que esta involucrada con temas sociales, como voluntaria cuenta con cierta experiencia, además comenta que cuando una persona quiere comenzar un voluntariado en Caritas debe hacer un curso de iniciación básico:

"...Te hablaban un poco lo que era caritas, que conocieras la entidad, como trabajaba, cuales eran los objetivos que se planteaba (...) y luego

ya poco a poco te iban hablando de la metodología de caritas, un poco como se trabajaba en equipo, en fin, te iban preparando para esa tarea que tu ibas a hacer”.

Este curso inicial dura pocas horas pero es necesario como formación previa para dar una visión general, a partir de ahí la persona voluntaria es libre de apuntarse a distintos cursos muy útiles según el tipo de voluntariado que vayan a desarrollar, así pues:

“...Hice cursos sobre pobreza y exclusión, hice otro de habilidades para la acogida, otro que hice de trabajo con familias multiproblemáticas...”

Existe una gran diversidad de cursos, relacionados con trabajo en prisiones, salud mental, metodología de trabajo, etc.

El voluntario nº 6, con respecto a la motivación, no cuenta con experiencias anteriores de voluntariado pero reconoce que siempre le ha interesado colaborar, pero por motivos de trabajo no había podido dedicar parte de su tiempo a esta labor:

“...Siempre he tenido la necesidad de ayudar, en la medida de mis posibilidades, a otras personas. Ahora que dispongo de mas tiempo porque me jubilé hace unos años, puedo realizar labores de voluntariado que antiguamente no podía...”

Igual que sucede con la primera voluntaria entrevistada, una vez conocido la existencia del recurso, realizó el curso inicial y después continuo realizando otros cursos para mejorar sus conocimientos:

“Se hace un curso de iniciación que dura una semana para los voluntarios que empiezan y ahí te hablan de la institución, los valores que mueven la institución, te hablan sobre el trabajo en equipo,

básicamente es eso, y lo demás ya lo vas aprendiendo con los cursos que puedes hacer a posteriori. Yo si he realizado cursos de sensibilización, escucha, planes de intervención, curso de trabajo en equipo, curso del cuidado del voluntario para no quemarte...curso sobre inmigración, y otros pero que ahora no recuerdo, pero vamos que he hecho varios para estar preparado.”

En el caso de la voluntaria nº 7, tampoco cuenta con experiencia previa sobre voluntariados, pero los estudios que ha cursado recientemente le han llevado a interesarse por temas sociales, sobretodo con un sector de población específico, y ello le llevo a formar parte de la entidad donde se encuentra actualmente.

No cuenta con formación previa salvo los estudios realizados relacionados con el sector al que dedica el voluntariado, por lo demás, la entidad no realiza formación inicial como en el caso anterior, en la acogida al voluntariado se le explica el funcionamiento de la organización, información básica, se concreta el día que la persona puede acudir a realizar la actividad y se enseñan las instalaciones donde se desarrollara dicha actividad.

Una característica importante que es común en los tres entrevistados es que todos pertenecen al barrio Oliver, es decir actualmente viven en él, en dos de las entrevistas, concretamente la nº 6 y 7, sí comentan que uno de los motivos que les empujó a hacer el voluntariado fue que éste se encontraba en el barrio y les facilitaba el poder acudir habitualmente.

3. Dimensión relacional

Para analizar este aspecto de la relación entre el profesional y los voluntarios se ha realizado una pregunta abierta a ambas partes para conocer su punto de vista sobre el tema.

En la entrevista a la profesional nº 1 comenta que la relación con respecto a los voluntarios es cercana, tanto en las acogidas como las reuniones semanales o mensuales trabaja junto con los voluntarios en todo momento para el intercambio de información tan importante para llevar a cabo su labor profesional. En general el ambiente de equipo es muy positivo ya que pasan muchas horas juntos "vivimos situaciones muy difíciles y duras en ocasiones" lo que crea una unión.

En el caso de la entrevista a la profesional nº 2 no tiene un contacto tan continuado con los voluntarios, sí que realiza la acogida de estos y en un primer momento es ella la que les orienta, pero a la hora de desarrollar la actividad es otro profesional el que se hace cargo directo del voluntario, de aprobar o refutar propuestas que tenga el voluntarios, por supuesto, si el voluntario tiene alguna duda o quiere comentar algo a la profesional nº 2 puede hacerlo sin problemas, solo que en ocasiones, al no estar al tanto de la actividad en el día a día, es preferible que se consulte con el profesional a cargo. Existe una relación buena con el voluntario pero es de carácter puntual.

En la última entrevista a la profesional nº3 comenta con respecto a este tema, como sucede en el primer caso, que la relación directa con el voluntario es buena, en ningún momento se pretende distinguir entre que uno es profesional y el otro voluntario y por ello es menos importante, declara. Se intenta que se integre, enseñarle a hacer las cosas para que participe, que realmente sea un apoyo, también comenta que para que esto suceda, el voluntario tiene que tener un "enganche" con lo que hace, es decir, si el voluntario hace las horas y ya está, sin llegar a involucrarse, es mas complicado que se integre. Un dato

interesante que comenta es que antes había más voluntarios, sobretodo en verano, y se notaba el compromiso, había un cierto "boom" del voluntariado, pero en la actualidad se ha reducido de manera considerable, hay pocos voluntarios y es bueno que se integren.

Una vez conocido el punto de vista de los profesionales entrevistados, se pasa a dar a conocer el punto de vista de los voluntarios.

En el primer caso, la voluntaria considera la relación muy positiva, sobretodo en el sentido de que ha aprendido mucho de las profesionales con las que ha tenido la posibilidad de estar en las distintas organizaciones en las que ha participado. Por su experiencia personal afirma que cuando tenía la oportunidad de ayudar a la trabajadora social:

"...observaba como trabajaba ella, como enfocaba el caso, como hacía las preguntas, el tipo de preguntas, si eran abiertas, a lo mejor nosotras no sabemos hacer el tipo de pregunta adecuadamente (...) de ellos vas aprendiendo a como ir haciendo las cosas y luego el hecho de que estés haciendo el estudio de un caso y nosotros, a lo mejor, veamos unas cosas y ella te abra un panorama distinto que a ti se te había pasado..."
(Entrevista voluntaria nº 5).

De los profesionales valora lo aprendido a través de ellos, puesto que en la reunión semanal intercambian información y puntos de vista sobre los casos, valora la forma en qué su labor como voluntaria va mejorando con el tiempo y la experiencia del trato directo con ellos, además de valorar positivamente, a nivel personal, la relación que mantiene.

En el caso del voluntario entrevistado nº 6 también valora la relación con el profesional, además al establecerse una buena relación es más fácil trabajar, mayor confianza al comentar las dudas, preguntar sobre las dificultades que puedan ir surgiendo.

En entrevista nº 7, como en el caso anterior, se valora que una relación positiva ayuda a la hora de realizar el voluntariado ya que:

"Al principio yo creo que no servía ni de apoyo ni de nada, porque iba un poco perdida, luego conforme ya vas cogiendo un poco la dinámica que ellos llevan, y vas conociendo, también teniendo un poco mas de confianza con los profesionales, ya empiezas también un poco a formar parte..."

Cada vez se va cogiendo mayor confianza lo que permite a los voluntarios mayor iniciativa e involucrarse mas en lo que hacen.

En definitiva, el carácter relacional es muy importante, en el caso de los profesionales se valora que sea positiva porque facilita su labor pero, sobretodo, para los voluntarios es importante ya que dependiendo de la relación que establezca con el profesional supone un elemento decisivo para realizar su labor de la forma más óptima posible, el sentirse integrados es fundamental.

4. Complementariedad

Para el análisis de este indicador se ha planteado la pregunta tanto a profesionales como voluntarios, igual que en el caso anterior, ya que es importante para este trabajo conocer este punto de vista.

Tras preguntar directamente sobre dicha cuestión a la profesional nº 1, la respuesta ha sido clara: la complementariedad es total, es decir, sin la labor de los voluntarios la atención a todas las personas que lo precisan no llegaría, y no sería posible realizar los seguimientos acompañamientos necesarios. Por supuesto siempre bajo la responsabilidad de un técnico que les orientara en el cómo hacer las cosas:

"Sin la parte técnica, no podrían a veces tomar decisiones, ni llegar a realizar una buena valoración social ya que no son profesionales. aunque esta falta de profesionalidad la suplen con el esfuerzo, la escucha al técnico y el cariño en todo lo que hacen..."

La siguiente profesional nº 2 también afirma que es partidaria del voluntariado y del apoyo que aportan, es bueno para la dinámica del trabajo que se lleva a cabo en la entidad la llegada de gente con nuevas ideas ya que, comenta, en ocasiones el trabajo profesional se centra en cosas muy determinadas y esta bien que alguien proponga cosas nuevas, según comenta:

"...creo que (...) es importante en el sentido de que hay más gente aportando, que también es otra visión que la persona que está siempre trabajando."

Por lo general, las profesionales entrevistadas son defensoras del voluntariado porque han realizado voluntariado anteriormente y por ello aportan un punto de vista desde su labor como voluntarias, y su labor actual como profesionales

y el valor que le dan a esa labor que llevan a cabo los voluntarios con los que se coordinan.

En el caso de profesional nº 3 sucede lo mismo, estuvo bastante tiempo como voluntario y valora esta labor, son personas que acuden a apoyar, no se les puede cargar de responsabilidad como a un profesional, pero sí la persona voluntaria está integrada en la actividad puede ser de un gran apoyo para realizar las actividades que se organicen, además en las temporadas que mas gente acude se nota la presencia del voluntario y reconoce que “nos ayuda” y es importante.

En la entrevista nº 5 al voluntario su visión está unida al indicador relacional, es decir, valora que existe un trabajo en equipo, que intenta ser toda la ayuda posible pero no deja claro si considera que existe una complementariedad entre ambos, aunque por su opinión con respecto a otros indicadores queda patente que sí valora su labor junto con la del profesional y que esto tiene resultados positivos. Según comenta con respecto a la profesional:

“...pues a ti te va haciendo darte cuenta de como tiene que ser el trabajo (...), qué puntos tienes que tener en cuenta, qué cosas tienes que preguntar, qué cosas tienes que saber... a mi, desde luego, fundamental, es importante mi labor pero también fundamental la labor de la trabajadora social.”

Cuando se realiza al pregunta al voluntario nº 6 perteneciente a la misma entidad que la anterior, la respuesta es mas clara, existe una complementariedad en todo momento, hay un continuo intercambio de información con la profesional, ambos tienen un peso importante en las labores de acogida y seguimiento de los casos lo que hace ambas labores importante a su manera, la profesional tiene que informar a los voluntarios de los recursos existentes tanto dentro como fuera de la entidad en la que trabajan para que los voluntarios puedan informar a su vez a la gente que

acude buscando ayuda, orientación, etc., además están las distintas reuniones tanto semanales como mensuales, la reflexión de los casos donde todo el equipo (incluidos voluntarios) pueden aportar su punto de vista... Por ello, si se puede observar que existe una importante complementación en la labor realiza por una parte y otra.

En el caso de la entrevista nº 7, comenta que tras llevar un tiempo en la entidad si siente que se complementa mejor con ellos, que puede ayudar mejor, siente que aporta cosas nuevas o por ejemplo información que detecta en su relación con los usuarios que quizás los profesionales no hayan podido captar al no poder estar en todo. Cuando detecta algún problema lo comenta con los profesionales y estos lo tienen en cuenta y van investigando por su cuenta.

"...igual porque me ven mas cercana, mas joven o al no ser profesional (...) que solo me ven un día a la semana, como que ellos tiene mas confianza (...) entonces según que temas de conversación, delante mía no se callan, entonces hay veces que yo puedo detectar situaciones..."

Se puede decir que si existe cierta complementariedad, en unos casos mas que otros, y esto lleva a los voluntarios a ver que su labor es útil, factor que motiva para continuar realizándolo.

5. Ventajas e inconvenientes

A través de este indicador se ha intentado complementar mejor la información aportada sobre la dimensión relacional y complementariedad, de esta forma conocer mejor distintos aspectos de ese apoyo por parte de los voluntarios a los profesionales y cómo es visto por ambas partes.

En la primera entrevista en referencia a las ventajas, remite a las ya nombradas en apartados anteriores sobre la labor del voluntariado como un apoyo para poder realizar todas las actividades que se tienen que llevar a cabo, pero como inconveniente si comenta que el hecho de que los profesionales no puedan atender directamente todos los casos y que lo hagan los voluntarios, en ocasiones ralentiza la acción, en el sentido de que a veces el profesional, debido a que la información recogida por el voluntario no es clara o no ha preguntado por algún tema que interesaba tener en cuenta o no ha quedado claro, éste debe ponerse en contacto con el usuario posteriormente.

Este aspecto de la falta de información recogida puede ser un problema ya que es complicado hacer una valoración de una situación sin haber tratado el caso en primera persona y dependen de que el trabajo del voluntario sea lo mas eficiente posible.

En la siguiente entrevista también comenta como ventajas lo ya dicho en el apartado anterior, sería el hecho de que aporten un punto de vista fresco, nuevas ideas, etc. pero como inconveniente comenta que las personas voluntarias no pueden tener la misma responsabilidad que el profesional a la hora de realizar las actividades, entonces es necesario que un profesional este supervisando o acompañando al voluntario, sobretodo al principio que es cuando más desorientados están y es mas probable que surjan dudas y dificultades, por ejemplo, a la hora de resolver conflictos.

"hay que tener en cuenta que si tienes voluntarios tienes que ser consciente de que el que haya personas voluntarias va a aportar una serie de cosas, pero que tu tienes que estar acompañando a esa persona. Y si pasa no se que, si hay un conflicto poder explicárselo (...)sacar un momento para poder comentarlo..." (Entrevista profesional nº 2).

La profesional nº 3 afirma que por lo general no se como un "peso" cuando viene un voluntario ya que, al fin y al cabo, vienen como forma de apoyo, ves que los usuarios que participan en las actividades van a estar mas atendidos, mayor atención. Valora el enriquecimiento mutuo de esa relación que se establece tanto por parte del voluntario con el profesional como viceversa, el aprendizaje a lo largo de la vida es continuo.

Como inconvenientes el único al que hace referencia esta referido a la falta de atención que se pueda dar al voluntario para enseñarle a hacer las cosas, comenta que el volumen de trabajo en algunos momentos es elevado y no te permite gastar tiempo explicando poco a poco las cosas a otras personas.

"...Es que te gustaría estar al 100%, de decirle venga, pues ahora tu preparas esto, yo te ayudo, esto, lo otro, le explicas, tal y cual, y a veces los tiempos se te comen y no."

Al comentar esto, reconoce que por experiencia entiende que a veces el voluntario pueda sentirse perdido, o el querer ayudar pero no poder hacerlo por no entretener al profesional, esto te obliga a quedarte al margen.

Al plantear esta cuestión relacionada con las ventajas e inconvenientes de la labor que realizan como voluntarios.

En la entrevista nº 5, la primera voluntaria hace hincapié en el inconveniente de la formación, constantemente tienes que formarte ya que es fundamental para atender a las personas de la mejor forma posible, y ser de la mayor

ayuda posible para el profesional, sobretodo en una entidad como es Caritas, donde la labor de voluntariado es tan importante.

"...Para mi la formación es fundamental. (...) Continuamente reciclándote, cursos, y continuamente cogiendo ese material y volviéndolo a releer, refrescas ideas, refrescas cosas que te dijeron en un momento determinado que no las tenias incorporadas a tu actividad. (...) hay que cuidar lo que estoy haciendo porque es un ser humano lo que tengo delante y al que tengo que tener muy en cuenta..."

Como ventajas ante la labor de voluntariado además de lo citado en apartados anteriores, también valora la recompensa de ver como una persona puede llegar a mejorar gracias a su apoyo, es consciente de que si la persona no participa y no quiere ser ayudada, es mas difícil conseguir cosas, pero cuando la persona responde merece la pena haber invertido el esfuerzo por eso.

En la entrevista nº 6, el voluntario comenta que como ventaja esta lo que aprende tanto de los profesionales con los que se relaciona como con los propios usuarios que acuden al servicio, conoces nuevos recursos, organismos, básicamente, conocer la realidad social de Zaragoza.

Con respecto a los inconvenientes, en lo que se refiere a su actividad como voluntario si ve como problema el horario ya que a veces hay que ajustarse al horario que mejor convenga a la mayoría o al horario que a los usuarios les venga mejor para acudir. También como inconveniente comenta, como en el caso de la voluntaria anterior, cuando quieres ayudar a un usuario pero éste no pone de su parte.

"A veces te encuentras con que quieres ayudar a las personas pero estas no quieren, les cuesta dejarse ayudar, solo van buscando la ayuda económica, y tu ves la cantidad de problemas que tienen y ellos no

quieren que se metan en sus vidas, así que hasta que ellos no se dejen ayudar no podemos hacer mucho por ellos."

Y, por último, comenta que más a nivel personal, es un inconveniente como te pueda afectar la situación de las personas que acuden y no poder ayudarles:

"Muchas veces tienes sensación de impotencia porque ves que las necesidades son ilimitadas y los recursos son limitados".

En la entrevista nº 7, la voluntaria entrevistada coincide con el testimonio anterior sobre el inconveniente de los horarios, en este caso, comenta que en ocasiones el acudir, por ejemplo, una vez a la semana, te obliga a asistir aunque tengas otras cosas que hacer que en momentos determinados consideres mas importantes, el compromiso de cumplir con el horario te lo impones ante otras cosas. Como ventajas comenta que al estar sus estudios relacionados con el tema social, el poder realizar este voluntariado y lo que en él aprende le ayuda a conocer la realidad, el contexto en el que vive de una forma directa y no solo a través de la teoría.

6. Beneficios

A través de este indicador se intenta conocer el beneficio que aporta la labor que realizan profesionales y voluntarios a la comunidad, como su trabajo conjunto supone un beneficio para el barrio.

Las profesionales coinciden en que si existe un claro beneficio para el entorno social donde se desarrolla la actividad que realizan, en el caso de la entrevista nº 1, este trabajo complementario da unos resultados, la labor de unos y de otros repercute en las personas que acuden y a su vez en el contexto en el habitan, es inevitable ya que por lo general las personas que acuden al servicios pertenecen al barrio.

En el caso de la profesional nº 2, coincide en que evidentemente hay unos beneficios de ese trabajo entre ambos, cada uno realizando sus funciones, pero de forma coordinada, están en contacto con los usuarios y esto deja cierta 'huella' en las personas que acuden, comenta:

"...algunos voluntarios han sido usuarios (...) cuando eran pequeños, (...) han acabado de voluntarios aunque sea en ocasiones puntuales, o a excursiones que han venido a hacer apoyo, y cosas así. Entonces, claro, eso para mi, también es un beneficio incluso doble, porque es que luego son como referentes también..."

La profesional nº 3 coincide con las opiniones anteriores, existe una repercusión positiva, la labor realizada tiene una repercusión en las personas que acuden y por extensión a sus familias, y, en definitiva, al entorno en general, pero en este punto la profesional si hace referencia a la falta de ayuda por parte de ese entorno, es decir, en ocasiones para actividades puntuales se agradece que la gente participe, y si esto no sucede hay actividades puntuales pero importantes que se quedan sin realizar por falta de colaboración. Quizás

este dato hace referencia al indicador sobre la participación ciudadana por lo que se comentará mas adelante.

Desde el punto de vista de los voluntarios también se considera que los beneficios que surgen son positivos para el barrio, aunque ante esta pregunta lo relacionan mas con los beneficios personales que les aporta. Así pues, en la primera entrevista realizada a una persona voluntaria (nº 5) habla más de los beneficios que supone como "enriquecimiento" humano personal.

"Toda relación con un ser humano es que aporta riqueza, te aporta una visión, a veces, lo que nos cuesta mucho a los voluntario, por lo menos a mi, una de las cosas que cuesta es tener una mirada constructiva, pero de tal modo que tu veas las cosas desde el punto de vista de ellos..."

En el caso del siguiente voluntario (nº 6) también hace referencia a ese carácter más personal, además de los beneficios que supone para la gente que acude y como repercute en sus vidas, hace hincapié en la experiencia que ganan a través de su labor:

"Compartes experiencias con otros voluntarios de los cuales aprendes bastante (...) la relación con los usuarios y por otro la relación con los profesionales, el trabajo en equipo, ponernos de acuerdo con los casos."

En la última entrevista (nº 7) valora la parte personal argumentando lo gratificante que supone la afectividad que transmiten las personas a las que acompaña en su labor, el valor que supone para esas personas a pesar de solo acudir de forma puntual y estar con ellos poco tiempo, el cariño que transmiten, la confianza con la que cuentan sus asuntos y esto también es positivo para aprender mas sobre la problemática existente en el barrio.

A nivel no tan personal comenta que también es beneficioso lo que aprendes gracias a los profesionales y como luego lo transmites a la hora de ayudar a

los usuarios que allí acuden, la forma de tratar determinados asuntos, por ejemplo la resolución de conflictos.

Se puede afirmar que desde el punto de vista de los profesionales si hay una valoración muy positiva de la labor conjunta que realizan con los voluntarios y como esto afecta beneficiosamente al entorno, o al menos, es la percepción que tienen. En el caso de los voluntarios también perciben que su labor junto con los profesionales supone un beneficio para el barrio ya que repercute la labor que llevan a cabo con los usuarios, pero a nivel personal también les supone un beneficio gracias a los que les aporta y lo que aprenden.

7. Participación comunitaria

Esta cuestión se ha planteado principalmente a los profesionales ya que tras hablar sobre los beneficios que supone su labor en conjunto con los voluntarios, es interesante indagar si existe cierta participación por parte de la población del barrio en las actividades que se organizan desde las entidades que participan en este trabajo.

De la entrevista nº 1 se extrae que la población participa en las actividades, en la historia del barrio Oliver la participación comunitaria ha estado muy presente, por lo general se involucran, aunque hay excepciones de según que colectivos, pero por ejemplo la población inmigrante suele participar más en las actividades organizadas. Según comenta *"hay una participación por lo normal alta"*.

En la entrevista nº 2 también comenta que la participación de los vecinos es buena, sobretodo en temas relacionados con la Asociación de Vecinos y Vecinas (AVV) desde donde se gestionan diversos proyectos sociales de gran importancia en el barrio:

"la Asociación de Vecinos la verdad es que si que se mueve bastante al respecto".

Esto además motiva a los vecinos a participar mas, a involucrarse en temas del barrio que son beneficio para todos.

En la entrevista nº 3 también hace referencia a la AVV.

"Si que ves y te das cuenta que es una Asociación que lucha, que tal, que se va moviendo bastante (...)si que ha conseguido bastantes cosas, o sea que en ese sentido se ha movido siempre por el barrio y para el barrio..."

Además comenta que quizás el problema que está surgiendo es que siempre son los mismos los que se mueven desde la Asociación, habla de la necesidad de gente nueva, nuevos puntos de vista ya que siempre está bien que la gente se involucre en las actividades de su barrio. También comenta que hay colectivos de población que no se mueven y falta el atraer a los nuevos vecinos a que participen, no siempre deben ser los mismos.

8. Opinión general sobre el voluntariado

Esta cuestión se ha realizado a modo de finalización de la entrevista, conocer cual es la visión general que se tiene sobre el voluntariado en general, sí realmente es necesario, que opinión tienen al respecto.

Como se ha comentado en apartados anteriores, las profesionales entrevistadas han vivido su propia experiencia como voluntarias que ha resultado ser muy positiva por lo que su valoración es acorde a su experiencia, en el caso de la entrevista nº 1 valora la actividad voluntaria en la que trabaja actualmente:

"los voluntarios con los que trabajo (...) crean un ambiente muy positivo, un espacio donde la persona se expresa libremente y se siente escuchada....y eso hoy en día hace mucha falta, más que cualquier ayuda económica."

También hace referencia a la importancia que se debe dar a la formación y pautas de actuación del voluntariado ya que en muchos casos se dejan llevar mas por el sentimiento y olvidan la parte profesional de su labor que es fundamental. Intentar buscar diversas soluciones y no limitarse a dar ayuda económica, hay que aprender con el tiempo a detectar las problemáticas y buscar itinerarios de ayuda que lleven a resultados positivos dentro de las posibilidades:

"Para eso estamos los técnicos para ir recordándoles constantemente el camino, los criterios..."

Me parece interesante destacar esta valoración que hacer sobre el voluntario ya que es uno de los debates actuales que aparece en diversa bibliografía:

"La cualidad común en el voluntariado en Cáritas es la buena voluntad y las ganas enormes de ayudar, cosa que hay que destacar y valorar en estos tiempos en el que los valores de la sociedad van cambiando..."

En la entrevista nº2 declara que esta a favor del voluntariado, que sobretodo para la gente que se quiere dedicar en un futuro a temas sociales, es básico realizar un voluntariado donde desarrollar tus capacidades, iniciativas, involucrarte en la participación, inquietudes sociales.

"me parece beneficioso por muchos lados. Pero desde luego, de cara a la sociedad más, porque es una forma de participación y si se articula bien, lo que te permite es que la gente pueda dar de alguna manera (...) acción directa, su opinión sobre las cosas que hay en la (...) sociedad."

Y, en el caso de la entrevista nº 3, también remite a su experiencia como voluntaria, y su valoración es muy positiva, el aprender de los profesionales, de otra gente voluntaria, de todos los que participaban en general, una experiencia muy "gratificante".

Por parte de los voluntarios también hay una opinión positiva de la labor que realizan, sobretodo hacen referencia a ese contacto con la realidad social que en cierta manera te cambia la forma de ver las cosas.

En el caso de la entrevista nº 5, la voluntaria comenta la importancia de tomar conciencia de las problemáticas que nos rodean y actuar:

"...todos deberíamos liberar unas horitas de nuestro tiempo decir pues voy a dedicar estas horas de mi tiempo, voy a liberarlas y van a ser para voluntariado tan importante como pueda ser ir a clase o tan importante como ir a mi profesión".

También hace referencia a la falta de gente joven que se involucre, sí que hay gente joven participando, pero son pocos y valora el punto de vista que estos aportan, la fuerza que transmiten. Comenta que en el contexto actual de la sociedad en crisis hace falta gente dispuesta, aunque sea a escuchar, a veces no se puede llegar a todo, *"pero por lo menos acompañar a estas personas en estos momentos difíciles"*.

En la entrevista nº 6 coincide con lo dicho por la voluntaria anterior, en la sociedad en la que vivimos, donde los valores están cambiando y ya no existe ese "boom" del voluntariado como en años anteriores, se necesita gente que colabore, que este dispuesta a involucrarse, que *"emplee parte de su tiempo en poder ayudar a los demás"*.

Y, en el caso de la entrevista nº 7, valora el voluntariado en todo tipo de entidades, ya sea que trabajen dentro de un barrio o para sectores de población concretos, como sucede en casos anteriores, además de considerar como algo positivo que la gente participe, colabore con su entorno:

"es como que te importa lo que pasa a tu alrededor, que participas y que tomas iniciativa por participar y por si hay algo que cambiar que cambie, yo creo que es algo bueno para ti porque pones tu voz un poco al alza, de manera que si te quedas en casa no lo harías".

Por supuesto, respetando y valorando la función de los profesionales que siempre están ahí orientándoles y encauzando su acción hacia donde realmente se necesita.

Asociación de vecinos y vecinas

Tomar en cuenta esta entidad tiene un carácter principalmente orientativo ya que tras investigar documentación y testimonios tanto de profesionales como voluntarios, la Asociación de Vecinos y Vecinas "Aragón" (AVV) tiene una presencia en el barrio que origina cierto movimiento vecinal y diversos logros de carácter social, lo que hace de esta organización un promotor de la participación ciudadana y por lo tanto merece la pena ser nombrado en este trabajo.

Para conocer mejor la actividad de la AVV se ha intentado ir mas allá de la bibliografía existente y se han realizado dos entrevistas, la primera de ellas a una profesional que ha estado desde que se originó la Asociación y ha seguido los movimientos de ésta hasta la actualidad (entrevista nº 4) y la segunda a un vecino del barrio que forma parte de dicha organización desde hace mas de dos décadas (entrevista nº 8), de esta forma se ha buscado recopilar, desde los testimonios, información importante de la actividad que lleva a cabo esta Asociación de Vecinos y vecinas con nombre propio.

Desde los inicios de la AVV ha tenido un importante carácter reivindicativo, se ha buscado una calidad de vida para los vecinos del barrio no solo a nivel de cambiar, por ejemplo, las infraestructuras de ciertos edificios, sino la calidad integral, llegando a lo social.

Además, desde que se originó, según nos comenta la profesional entrevistada, ha existido un importante movimiento vecinal que se implicaba en las actividades organizadas. Con los proyectos que iban apareciendo posteriormente y siendo gestionados por la AVV, se unieron profesionales y personas del barrio que voluntariamente se unían para ayudar y sacar adelante dichos proyectos, no era un voluntariado organizado, sino más "natural".

Uno de los logros que mayor repercusión ha tenido ha sido la "Coordinadora del Parque Oliver", que se encarga del mantenimiento del parque, excepto el tema de gestión que es llevado por profesionales, el resto es llevado por personas voluntarias vecinas del barrio, esto supone una iniciativa comunitaria que se supo valorar desde entidades internacionales.

Con el tiempo se funda la Fundación ADUNARE para gestionar los distintos proyectos, ya que la AVV no podía sostener todo lo que estos conllevaban, pero se mantiene en la gestión.

Desde que se originó hasta la actualidad los logros son evidentes, siempre partiendo de la iniciativa ciudadana, ahora en la actualidad se busca mayor implicación de la población ya que sigue existiendo una problemática y es positivo, como se ha comentado en apartados anteriores, que la gente se implique en los problemas de su entorno y buscar soluciones aprovechando la oportunidad de cambiar las cosas que la AVV ha hecho posible en muchos aspectos.

En la entrevista realizada a un vecino del barrio Oliver a cerca de la AVV se realizaron diversas preguntas abiertas para ir conociendo su punto de vista como vecino que se involucra. Conoce la existencia de la AVV desde hace 25 años, a partir de entonces comenzó a acudir a las distintas reuniones que se organizaban donde se trataban temas de interés para los vecinos del barrio:

"...quise formar parte de la asociación porque entendía que era una manera que los vecinos teníamos para conseguir unas mejoras en el barrio ya que era un barrio bastante degradado y con muchas carencias."

Reconoce que desde las reuniones ya se percibía que había ganas de actuar, había un importante movimiento vecinal gracias al que han logrado cosas que de otra forma no hubiera sido posible. Comenta los distintos logros que ha

habido gracias a la AVV, como la Coordinadora del Parque o, más actual, el corredor verde que une diversos barrios de la zona como un logro importante:

"...la creación del corredor verde por la antigua vía del tren que era una cicatriz enorme del barrio tanto físicamente como psicológicamente, en el sentido de que el barrio se dividía en dos partes: antes de la vía y después de la vía, estaban los q vivían antes de la vía, o sea al entrar al barrio, donde estaba la parte más acomodada y después estaba la parte de después de la vía, mas adentrada, junto al barrio de la camiseta donde había un asentamiento chabolista muy grande y sus condiciones bastante malas..."

Su implicación en la actualidad en los temas del barrio ha aumentado con el paso del tiempo, reconoce que participa en las distintas actividades que se dan en el barrio siempre que puede: asambleas, reuniones, charlas, actividades como la fiesta de Otoño que se celebra en el parque Oliver conmemorando en aniversario de la creación del parque, entre otras.

Cuando se pregunta por la implicación del barrio, como ha sucedido en otras entrevistas, reconoce que ha disminuido, aunque comenta que hace poco se realizó un plan de desarrollo sostenible en el barrio y la participación de la gente fue elevada y continuada, pero por lo general, a las asambleas vecinales asisten muy pocas personas, esto puede ser debido, según comenta, a que así como al principio se resolvieron temas que preocupaban a la población del barrio y esto hizo a la gente moverse, hasta que no vuelvan a surgir problemas que afecten a la mayoría será complicado que la implicación aumente.

"...espero que el día que surja algún problema que afecte al barrio yo creo q los vecinos volveremos otra vez a dar guerra, o al menos eso me gustaría, porque me daría pena ver que todo el esfuerzo que se ha llevado a cabo durante años se vaya a quedar obsoleto..."

Y, por último, con respecto a la importancia de la existencia de una Asociación vecinal sentencia:

"Considero que es fundamental y que otros barrios deberían tomar ejemplo porque si los vecinos no nos movilizamos la administración no nos va a resolver ningún problema."

De forma mas o menos orientativa se ha podido observar la importancia de esta organización del tercer sector en referencia a la participación ciudadana unido al trabajo de profesionales del ámbito social, no se puede negar que los logros han sido muy positivos para la evolución del barrio y la concienciación de la población a través de la unión para resolver juntos los problemas.

La profesional entrevistada facilitó el número extraordinario de la revista creada por motivo del cuarenta aniversario del nacimiento de la AVV del que extraeré este fragmento que personalmente considero interesante:

"La Asociación de Vecinos es fiel al reflejo de que hoy el barrio, sigue contando con personas que no han perdido la capacidad de soñar su barrio y trabajar cada día por hacerlo realidad, que han alimentado la ilusión cada vez que nuevos vecinos se han sumado a este sueño colectivo, que han sabido superar el cansancio y desierto que supone seguir trabajando por el bien común cuando la tendencia social es la lucha fragmentada por los intereses particulares, que han seguido buscando nuevas fórmulas para seguir impulsando la participación e implicación de los vecinos". (M^a Teresa Terreu, pág. 19).

Análisis global

Tras haber realizado el análisis de las entrevistas, a continuación se va a realizar un análisis más global de la información extraída para poder poner en relación esos datos recogidos con las hipótesis planteadas en el inicio.

Ante las dimensiones vistas anteriormente, con respecto a las funciones que realizan voluntarios y profesionales, se puede afirmar que tiene funciones diferenciadas pero que se solapan de forma que la actividad de los voluntarios suponen un apoyo, una prolongación de la labor de los profesionales, que según la entidad de la que se trate, necesaria.

Las labores de los profesionales se basan en orientar, asesorar, y "controlar" las actuaciones de los voluntarios, además de sus labores propias como profesionales dentro de una organización, pero en ningún momento han determinado que el tener que destinar parte de su tiempo a esta labor, les origine algún problema. El profesional debe mantener un contacto con el voluntario ya que debe informarle de pautas, procedimientos, recursos, como actuar en determinadas situaciones, además de las dudas que puedan surgir al propio voluntario durante su actividad.

Por ello, la acción del profesional se coordina con la del voluntario, existe un contacto directo entre ellos y de estos con los usuarios en un mayor o menor grado. Además se dan las reuniones de equipo o la preparación y evaluación de la actividad donde se trabaja directamente y se reflexiona sobre los casos tratados. Por parte de los voluntarios se trabaja sobretodo la escucha, la atención que proporcionan es mas concreta y posteriormente el intercambio de información recogida con los profesionales es fundamental.

Con respecto a la motivación y formación de los voluntarios, se puede concluir que las inquietudes por temas sociales es un importante factor, además el hecho de la cercanía de la entidad, al estar situada en el barrio, ayuda a asistir

a la actividad. De una entidad a otra si se nota la importancia de la formación, en el sentido de que la entidad de Caritas proporciona un curso previo de información que dura un tiempo determinado y después da la oportunidad de apuntarse a cursos a sus voluntarios para seguir formándose. En el caso de la entidad ADUNARE, se recibe información el primer día sobre la entidad y a continuación ya se puede incorporar el voluntario al día a día, se informa a los voluntarios de cursos externos a la organización que pueden ser interesantes para su formación pero no cuenta con cursos propios.

La relación y complementariedad van prácticamente unidos, la relación que se establece es positiva, de ayuda, si los profesionales realizan una buena acogida del voluntario, se crea un vínculo que ayuda a que la complementariedad se de sin problemas. Por lo general, en las entrevistas realizadas, existe un buen apoyo entre ambos, se coordinan de forma que la labor del voluntario suponga un beneficio para el profesional, esto hace que el voluntario se vea motivado en su labor, que note que es útil y que participar en una determinada entidad tiene resultados positivos para la gente que allí acude.

A la hora de preguntar sobre las ventajas e inconvenientes con respecto a la actividad voluntaria, por lo general se valora positivamente ese soporte que el voluntario puede proporcionar cuando realiza sus funciones adecuadamente, por otro lado, los inconvenientes están mas unidos a la ralentización del trabajo cuando el voluntario no realiza bien su parte, básicamente que su inexperiencia en este ámbito dificulte la labor del profesional, pero ante esta situación, puesto que los profesionales entrevistados han sido voluntarios en su momento, comprenden que es una situación inevitable y comprensible que con el tiempo se soluciona.

En el caso de los voluntarios, ante esta cuestión, ha habido una tendencia a valorar las ventajas a nivel personal, la recompensa emocional que supone el realizar su labor, y al comentar los inconvenientes ha sucedido algo similar, los

principales "problemas" están a la hora de fijar horarios, el tener que realizar una formación continua para poder ayudar de la mejor forma posible, la impotencia al no poder ayudara la persona por distintas causas como desconocimiento de recursos, falta de colaboración del usuario, etc.

No se ha especificado ningún problema a nivel relacional con el profesional, pero como ventaja se ha hecho referencia al aprendizaje que adquieren de esa relación y complementariedad con los profesionales.

Con respecto a los beneficios que supone su acción conjunta para el barrio, tanto profesionales como voluntarios perciben la existencia de una repercusión positiva, las personas que acuden a estas entidades, por lo general, viven el barrio así que si su situación es mas favorable eso se refleja en su día a día.

A pesar de que existe un beneficio indirecto para el barrio en general a partir de la acción que se realiza en estas entidades, contrasta con la participación comunitaria, se detecta que cada vez menos personas se involucran en las actividades que se organizan, se ha ido perdiendo poco a poco esa involucración por parte de los vecinos y esto es algo que los profesionales han percibido desde sus ámbitos, aunque comentan que sigue habiendo participación pero en un menor grado. Además coinciden en que hay colectivos concretos del barrio que les cuesta mas participar.

En la última dimensión a tener en cuenta a cerca de la opinión que tienen sobre el voluntariado, tanto profesionales como voluntarios coinciden en que realizar voluntariado te abre una nueva visión de tu entorno, si tienes inquietudes sociales, es fundamental realizar un voluntariado que proporcione experiencia, que te permita involucrarte en la realidad social, en cierta manera actuar.

Por último comentar brevemente como la Asociación de Vecinos y Vecinas propicia la aparición de movimiento ciudadano y aunque no se considere

voluntariado como tal, las personas que se congregan para dar solución a los problemas del barrio lo hacen de forma totalmente voluntaria en beneficio de la comunidad.

Una vez vistas las conclusiones de la información recopilada a través de las entrevistas, se va a señalar el cumplimiento o refutación de las hipótesis establecidas en un principio:

- Importancia de la existencia del voluntariado, con funciones propias necesarias diferenciadas de las del profesional, para llevar a cabo actividades concretas de la entidad.

En el caso de esta primera hipótesis se cumple ya que se ha visto que existen funciones diferenciadas entre profesionales y voluntarios y como se complementa y coordinan entre ellos, llegando a reconocer los profesionales el valor de su función y el apoyo que supone.

- La valoración del voluntariado como apoyo del trabajo social tiene una buena estimación por parte de los profesionales y los propios voluntarios.

Realmente la valoración general que existe sobre el voluntariado es muy positiva, prácticamente reconocen la necesidad de la existencia del voluntariado, por ejemplo, para llegar a aquellos puntos donde el profesional por volumen de trabajo o diversidad de funciones, no puede llegar él solo.

- Existencia de una importante participación por parte de los vecinos del barrio Oliver en diferentes entidades situadas en el mismo.

Ante esta hipótesis se plantean dos respuesta posibles, el hecho de que los voluntarios entrevistados pertenezcan al barrio Oliver, es decir, sean vecinos daría como afirmativa esta hipótesis sobre la participación de estos en

diferentes entidades del barrio, pero al ser una muestra poco representativa y si tenemos en cuenta los distintos testimonios, tanto de profesionales como voluntarios, se pone en duda esa participación ya que se coincide en que ha disminuido considerablemente en los últimos años y su presencia en entidades es muy limitada, salvo la AVV que se puede decir es la que mayor concentración de actividad tendría. Pero en lo que respecta a las demás entidades, el voluntariado que se lleva a cabo por vecinos del barrio no se puede afirmar que sea representativo.

Conclusiones generales

También a modo de conclusiones, pero de carácter más general con respecto al trabajo en sí, cabe destacar el cumplimiento de los objetivos establecidos originalmente tras realizar la investigación y los problemas y aprendizajes surgidos durante la elaboración del mismo.

El objetivo general que se planteaba este trabajo consistía en:

- Conocer la complementariedad del voluntariado como apoyo al trabajo social dentro del Barrio Oliver en la ciudad de Zaragoza.

Se ha intentado en todo momento orientar las actuaciones a este fin, para ello se concretaron tres objetivos específicos que consistían en:

- Diferenciar las funciones del trabajador social y de los voluntarios en determinadas entidades del Tercer Sector de acción social en el Barrio.
- Conocer la opinión, tanto del profesional como del voluntario, sobre la labor de estos últimos.
- Comprender la importancia de la labor del voluntariado en el Barrio Oliver como elemento de cambio social.

A partir de las entrevistas realizadas se ha conseguido recopilar la información necesaria para conocer todos estos aspectos, aunque quizás hubiera sido interesante extender la investigación a otras entidades para tener una visión más representativa de la realidad, pero debido a distintos factores, ha sido necesario centrarlo en entidades concretas, realizando una recogida de información tanto de voluntarios como profesionales sobre los diferentes aspectos que se desglosaron de los objetivos marcados y se concretaron como dimensiones a tener en cuenta.

También, a lo largo de la investigación, se han ido revelando otros aspectos inicialmente no contemplados que la propia dinámica del análisis social ha ido mostrando para conocer mejor la realidad del barrio y la actividad social que en él tiene lugar, como ha sido el caso de los testimonios referidos a las AVV, información necesaria ya que es un importante núcleo de acción social dentro del movimiento vecinal.

La participación tanto de los profesionales, voluntarios y demás personas que han aportado su testimonio, lo han hecho sin problemas, lo que ha facilitado la elaboración de este trabajo y la recopilación de información necesaria.

También han surgido distintos problemas relacionados principalmente con la concreción de la estructura del trabajo, es decir, establecer lo qué se quería estudiar y cómo se iba a recoger la información supuso la inversión de bastante tiempo, por lo que la elaboración del informe se extendió mas allá de lo previsto. Una vez planificadas las entrevistas y realizado el marco teórico todo el proceso ha sido mas fluido.

Como factor positivo en la elaboración de este informe social, añadir que ha sido muy instructivo el contacto directo con la realidad y poder recoger la información de los mismos protagonistas conociendo los distintos puntos de vista, la labor de los voluntarios a veces tan poco visible, conocer la apreciación que tienen los profesionales de esa actividad y la importancia que supone para ellos tener ese apoyo para realizar una labor social tan fundamental, y ha supuesto un descubrimiento conocer la actividad vecinal que se lleva a cabo desde la AVV ya que supone un atisbo de esperanza el contar con esa actividad en una sociedad donde el voluntariado ha perdido fuerza aunque sigue estando presente.

Esta investigación puede ser el precedente en un futuro para establecer proyectos de intervención que dinamicen el voluntariado o temas similares que motiven una mayor participación dentro del barrio para lograr aquello que se

propongan. Por ejemplo, a continuación se plantea a grandes rasgos un posible proyecto con su objetivo general y objetivos específicos unidos a las actividades posibles:

| Objetivo General | Objetivo Específico/Actividades |
|---|--|
| <p>“Oliver se mueve” Proyecto de dinamización del voluntariado dentro del barrio Oliver: Dar a conocer la labor social del barrio animando a la gente a <u>colaborar</u> en las distintas labores.</p> | <p>Fomentar el voluntariado realizando campañas de sensibilización a través de reuniones informativas en la AVV.</p> |
| | <p>Dar a conocer la labor social del barrio a través de la realización de jornadas de puertas abiertas en distintas entidades del barrio.</p> |
| | <p>Mejorar la participación de los vecinos a través de la realización de actividades donde puedan involucrarse tanto en su organización como desarrollo de dicha actividad.</p> |
| | <p>Dar a conocer la labor de los voluntarios a través de testimonios en primera persona, tanto de los mismos voluntarios como de los profesionales con los que se coordinan.</p> |

El anterior cuadro muestra el inicio del planteamiento de un proyecto de intervención que requiere la implicación de profesionales, principalmente: trabajadores sociales, educadores sociales, voluntarios de las distintas entidades, y participantes de la AVV ya que son los que realizan mayor labor con lo que respecta al tema de lo social. Es un proyecto que se puede establecer en un periodo anual, dependiendo de la actividad de las entidades y con el soporte principal de la actividad que realiza la AVV.

Realmente el valor del voluntariado como factor de cambio social y su complementariedad con el trabajo social ha quedado patente a través de esta investigación, al menos, según la percepción de las personas entrevistadas para este trabajo, que el voluntariado es una pieza importante de ayuda que si se organiza y coordina de forma correcta puede aportar resultados muy positivos, como sucede en el tercer sector, para el entorno donde desarrolle su actividad y esto sucede en el barrio Oliver.

Anexos

A continuación se exponen los distintos guiones seguidos para las entrevistas, distinguiendo a profesionales, voluntarios y vecinos del barrio, aunque de esta última solo se realizó una entrevista.

Hay que tener en cuenta que durante las entrevistas ha podido variar el orden de las cuestiones, añadir preguntas nuevas o eliminar otras, según como se estaba desarrollando el discurso del entrevistado, pero en todo momento se ha intentado dar respuesta a las cuestiones que estaban en los siguientes guiones:

Profesionales:

1. La labor que realiza (Funciones).
2. Como se relaciona con los voluntarios.
3. En qué notan que la ayuda de estos es importante. Complementariedad.
4. Ventajas e inconvenientes que han encontrado al trabajar con voluntarios.
5. Consideras que la población de este barrio participa. (Tanto voluntarios como la población en general).
6. Crees que vuestro trabajo (profesionales) junto con el de los voluntarios tiene una repercusión y beneficio para el barrio. (por ejemplo, que realicen actividades y vean que la gente acude o se involucra mas o menos...).
7. Opinión del voluntariado en general.

Voluntarios:

1. La labor que realizan. (Si se ven capacitados para realizarlas, formación).
2. Motivos para llegar a ser voluntario.
3. Relación con los profesionales. Complementariedad.

4. Creen que su labor es importante ¿Por qué?
5. Ventajas e inconvenientes que ven en el trabajar como voluntarios.
6. Beneficios obtienes con esta labor.
7. Opinión del voluntariado en general.

Participantes de la Asociación de Vecinos y Vecinas:

1. ¿Cómo conociste la asociación y que te llevó a formar parte de ella?
2. ¿Qué labor realiza esta asociación por el barrio? ¿Es beneficiosa?
3. ¿Qué actividades realizas en esta Asociación? (si acude a las reuniones, a foros, debates...)
4. Consideras que la implicación de los vecinos aumenta o disminuye en los últimos años?
5. ¿Crees que es importante la existencia de una AVV en el barrio Oliver?

Bibliografía

- Bernal, Aurora et al, El Voluntariado: educación para la participación social, Editorial Ariel, Barcelona, 2002.
- Blanco, María Rosa, "Trabajadores voluntarios – trabajadores remunerados: reflexión sobre unas relaciones que tienen que ser posibles" Documentación Social: Revista de Estudios Sociales y de Sociología aplicada, nº 104, Madrid, 1996.
- Casado, Demetrio, Organizaciones voluntarias en España, Hacer editorial, Barcelona, 1992.
- Diagnóstico de situación del voluntariado en España, Plan Estatal del Voluntariado 2005-2009.
- Diagnóstico estratégico del Barrio Oliver 2010.
- Fernández Pampillón, Ángel, El voluntariado social: Reconocimiento y marco jurídico en España, Cuadernos de Voluntariado. Ed. Cruz Roja Española, Madrid, 1989.
- García Fajardo, José Luis, Manual del Voluntario: Solidarios para el desarrollo, 3ª Ed., Madrid, 2001.
- Giner, S., "El destino de la sociedad civil", *Revista Española del Tercer Sector* nº 10, 2008.
- Giner, S. y Sarasa, S., Altruismo Cívico y Político Social, CSIC, Barcelona, 1995.
- IV Foro Tercer Sector: Los equilibrios de Tercer Sector. Una filosofía del pluralismo de funciones. Cuaderno 4. Fundación Luis Vives. Caja Madrid Obra social. Madrid, 2008.
- Izquieta Etualain, José Luis. Voluntariado y Tercer Sector. Cultura, participación cívica y organizaciones solidarias, Editorial Tecnos, Madrid, 2011.
- Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado.
- Ley 9/1992, de 7 de Octubre, del Voluntariado Social en la Comunidad Autónoma de Aragón.

- López de Aguilera, Iñaki et al. El voluntariado en la Acción Sociocultural. Editorial popular, S.A. Madrid, 1990.
- Montagut, Teresa et al. Voluntariado: la lógica de la ciudadanía, Ariel Sociología, Barcelona, 2003.
- Normativa española sobre voluntariado. Textos legales. Cuarta Edición. Madrid, 2007.
- Renes, Víctor et al, El voluntariado social, editorial CCS, 2ª Ed., Madrid, 1996.
- Rodríguez Cabrero, Gregorio et al, Las entidades voluntarias de acción social en España. Informe general, Madrid, 2003.
- Rodríguez Cabrero, Gregorio, El Estado del bienestar en España: debates, desarrollo y retos. Editorial Fundamentos, Madrid, 2004.
- Rodríguez Cabrero, Gregorio (Coord.) et al, Las entidades voluntarias en España: Institucionalización, estructura económica y desarrollo asociativo. Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid, 1996.
- Terreu, Mª Teresa, "Oliver, un lugar en el Mundo" Revista: "Oliver es nuestro barrio: 40 Aniversario de la Asociación de Vecinos y Vecinas de Oliver "Aragón" 1971 - 2011", número extraordinario año 2011.
- Zubero, Imanol, "El papel del voluntariado en la sociedad actual" Documentación Social: Revista de Estudios Sociales y de Sociología aplicada, nº 104, Madrid, 1996.

Webgrafía

- www.caritas.es
- www.europa2000.es/huebra/ficha_documentacion.htm
- www.zaragozavivienda.es
- <http://es.scribd.com/doc/76124062/Modelos-Europeos-en-la-evolucion-del-Tercer-Sector-Social>
- <http://www.fundacionluisvives.org/rets/articulos/17540/4.html>
- <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=67812869005>