

Desarrollo del curso

OCTAVA ETAPA -
Paso 2º Ampliando
nuestra información



"VOLUNTARIADO Y PROFESIONALES"

Lo que se espera del...

... PROFESIONAL

... VOLUNTARIO

Responsabilidad técnica

Menos técnica, más humanización

Exigencia, rendimiento cuantitativo

Calidad en la relación

Menos tiempo para esmerarse

Todo el tiempo que quiera

Relación laboral

Relación solidaria

Limitación para la denuncia

Libertad para la denuncia

Relación entre voluntarios y profesionales

NO

SINO

competencia

recelo

solapamiento de funciones

colaboración y complementariedad
moduladas por la labor del coordinador

[Página de inicio](#) | [¡Hola!](#) | [Curso](#) | [Autoevaluación](#) | [Documentos](#) | [Enlaces](#) | [Mapa del Sitio](#)

Voluntariado y profesionales

Poco a poco se van perfilando los roles de **complementariedad entre voluntarios y profesionales**, más allá de la estéril competencia de **recelos mutuos** o del absurdo debate de **superioridades**.

Ambos, profesionales y voluntarios, son **necesarios y complementarios** en la búsqueda de la calidad de vida en esta sociedad, cada vez más heterogénea.

Además de la relación entre voluntarios y profesionales, la complementariedad se debe practicar también en las relaciones entre voluntariado y ámbito sindical, empresarial y político, articulando actuaciones conjuntas -complementarias- en beneficio de la sociedad.

Se entiende que el servicio del voluntario es algo complementario al trabajo del profesional.

Ya hemos dicho también en otros momentos que lo específico de la colaboración voluntaria es precisamente el aspecto humanizador de la relación con el usuario, cuando el servicio lo reciben directamente las personas. Pero en este discurso sobre la complementariedad cabe **preguntarse si la humanización es una exclusiva del voluntario o si el profesional también tiene algo que aportar en esa tarea.**

Parece indiscutible que lo deseable es que todo trabajador, además de ser un buen profesional, con buenos conocimientos en su materia,

realice bien su trabajo y que, a ser posible, lo haga con amabilidad, entusiasmo y, en general, actitudes positivas que incrementen la satisfacción del receptor de sus servicios. Se puede decir que eso es también una característica implícita, más que añadida, de un buen profesional.

Parece también evidente que hay profesiones que se prestan más que otras a practicar esos valores desde el mismo puesto de trabajo. Las posibilidades de un empleado en una cadena de montaje, está a la vista que son mucho más reducidas que las de un informador de ventanilla y las de éste, serán menores que las de una cuidadora de niños. Por tanto, quien más, quien menos, casi todos los trabajos ofrecen ciertas posibilidades para aportar en ellos algo más de lo estrictamente registrado en el contrato: ciertas dosis de amabilidad, afecto, cercanía, servicialidad, comprensión, etc. No obstante, **es justo decir que si de alguien se esperan estas actitudes, por definición, sería del voluntario.**

[Subir](#)

Ahora bien, tomando como referencia el cuadro siguiente, a la hora de practicar tales valores, **la sociedad**, aunque **otorgue más importancia** a los factores de la derecha (del voluntario), lo que realmente se **espera del profesional** son los de la izquierda. Analicemos punto a punto:

Lo que se espera del...	
... PROFESIONAL	... VOLUNTARIO
Responsabilidad técnica	Menos técnica, más humanización
Exigencia, rendimiento cuantitativo	Calidad en la relación
Menos tiempo para esmerarse	Todo el tiempo que quiera
Relación laboral	Relación solidaria
Limitación para la denuncia	Libertad para la denuncia

Del **profesional** se espera ante todo **responsabilidad técnica**, es decir, que si es un médico, sus diagnósticos sean precisos, aplique tratamientos eficaces y que los resultados sean evidentes. Mientras que del **voluntario** no se espera nada en el aspecto técnico y sin embargo todo lo que se espera tiene que ver con la relación personal.

En segundo lugar, al **profesional** se le suele pedir un **rendimiento**, en función de su relación contractual, más basada en un rendimiento cuantitativo (cantidad de entrevistas, casos solucionados, número de consultas, expedientes, etc...) mientras que la valoración del **voluntario** se centra más en la calidad de la relación.

En cuanto a la **disponibilidad temporal**, **los primeros** suelen estar afectados por un agobio temporal que les impide detenerse en cosas que les gustaría. Para **el voluntario** en cambio, no existen las prisas. Las limitaciones horarias no le vienen impuestas, nadie le pide que haga tanto en tanto tiempo, solo él es el dueño de su disponibilidad y por lo tanto de él depende el principio y el fin de su dedicación.

El vínculo que une al **profesional** con el servicio, aunque tenga una actitud vocacional, es principalmente un **vínculo laboral**, basado en un contrato que obliga a desempeñar unas tareas a cambio de una contraprestación económica (no entramos aquí en otras compensaciones del trabajo, no recogidas en el vínculo que obliga, el contrato). La relación del **voluntario** se basa exclusivamente en la solidaridad y es una relación de compromiso de toda la persona.

El trabajo es para el **profesional** su medio de vida. Y esto, en determinadas circunstancias puede ser un importante **freno para manifestarse en contra de posibles situaciones de injusticia** por lo que puede implicar de amenaza, de cara a una renovación del contrato o, sencillamente, por las consecuencias en el trato que la empresa le puede dispensar. **El voluntario** en cambio tiene las manos libres para denunciar lo que honestamente considere injusto porque en ello no le va ni el medio de vida ni su relación con los compañeros.

[Subir](#)

Bajo ningún concepto queremos transmitir la idea de un voluntariado cuyo distintivo principal sea la crítica despiadada a todo lo que no funciona bien en la sociedad.

Entendemos que **la crítica** que se debe ejercer desde el voluntariado ha de tener tres características.

- En primer lugar ha de ser reflexionada por el propio voluntario que se encuentra las situaciones que considera injustas, improcedentes o mejorables.
- En segundo lugar, debería ser consultada con otros voluntarios o con la organización, para hacer más objetivas las apreciaciones y consensuar posibles alternativas.
- Y en tercer lugar, deberá ser comprometida, superando la actitud cómoda de señalar lo que está mal y ya está. Eso sabe hacerlo cualquiera. Lo propio de un voluntario es que además de darse cuenta de las cosas que deberían cambiar, a la vez que hace la crítica, se comprometa a aportar soluciones o a colaborar con los organismos pertinentes en la aplicación de medidas para la erradicación de los desajustes.

En todo caso, si queremos que esa acción crítica sea realmente eficiente, debería ser ejercida institucionalmente por la organización, no por los voluntarios individualmente (cf. Guillén, S. op. cit. pp. 181-182).

[Subir](#)

La **comparación de posibilidades entre voluntarios y profesionales, no puede prestarse a confusión** y a considerar que un trabajador pueda simultáneamente ejercer como tal y como voluntario en el mismo acto (cf. Art. 3 de la Ley Estatal). Una cosa es que a la vez que realiza el trabajo transmita esos valores y otra muy distinta, que eso se pueda considerar como actos voluntarios. Por definición, la actividad regulada por una relación contractual y remunerada, propia del trabajador, es incompatible, en el mismo acto, con la actividad altruista, propia del voluntario.

Para cerrar este punto, **una observación acerca de la incorporación de voluntarios junto a los profesionales, y sobre los profesionales que quieren ser voluntarios dentro de su propio centro de trabajo.**

La **susceptibilidad** que la presencia y acción de los voluntarios ha despertado en los sindicatos de distintos países, llevó al Consejo de Europa a definirla como "el trabajo realizado de manera desinteresada por personas que por su propia voluntad participan en la acción social" (1.985). La legislación española diferencia el trabajo laboral del voluntario porque en el segundo no se da relación contractual ni retribución económica y, por tanto, no hay una situación de dependencia.

Ya hemos dicho que en otros países hay más tradición de voluntariado organizado, y que el corto recorrido de nuestro país en este terreno provoca a veces situaciones de **sospecha** respecto al papel de los voluntarios. Esto a veces sucede entre los trabajadores de una organización que se enteran de la próxima incorporación de voluntarios en sus respectivos trabajos.

- La actitud más frecuente y explicable es el recelo, cuando no se tiene una idea clara del alcance del voluntariado.
- Pretender implantar un servicio de voluntariado en una organización sin más información al personal que la que circula por la vía informal, es condenar el proyecto al fracaso o, cuando menos, ponerle trabas innecesarias.
- Es mucho más práctico mantener una reunión con todo el personal de la sección o el Centro para informarles con tranquilidad de los objetivos que se pretenden, explicar los puntos básicos de la filosofía del voluntariado y esclarecer cuantos interrogantes aparezcan. Esto se hace sin prisas en una hora, y sin embargo elimina obstáculos innecesarios.
- Cuando se hace así, los miembros de la plantilla llegan a convertirse en pequeños "cómplices" que hacen de introductores del servicio ante otros compañeros que no hubieran podido asistir a la reunión informativa. Su complicidad llega a proponer servicios adecuados a los voluntarios.

[Subir](#)

Relación entre voluntarios y profesionales	
NO	SINO
competencia	colaboración y complementariedad moduladas por la labor del coordinador
recelo	
solapamiento de funciones	

Y ya para terminar este último apartado, dejar constancia del **principio que debe presidir la relación entre voluntarios y profesionales**, que

- **en ningún momento ha de ser competencia, recelo ni solapamiento de funciones, sino de colaboración y complementariedad**, modulada por la labor del coordinador que hace de intermediario entre voluntarios y profesionales, entre voluntarios e institución.
- Sólo en la medida en que los **voluntarios** conozcan
 - los rasgos de su identidad,
 - así como sus limitaciones,
- y cuando los **profesionales** tengan una idea clara de lo que implica el voluntariado,

podremos decir que se cuenta con las condiciones necesarias para que la relación entre ambos sea de **estrecha colaboración**.

Una colaboración en ambas direcciones, del voluntario que llega a detalles a los que las limitaciones impiden llegar al profesional, y de éste que abrirá el camino a múltiples concretizaciones de la solidaridad.

[Subir](#)