

**Primer Encuentro de la Red de Investigación del  
Tercer Sector de América Latina y el Caribe**

**REPENSANDO LO PÚBLICO EN AMÉRICA LATINA:  
LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL  
Río de Janeiro, Brasil, Abril 22-24, 1998.**

**Título:** *Hacia una Cultura de Servicio: Las Acciones del  
Voluntariado Social y sus formas de participación en procesos de  
transformación social en México.*

**Ponente:** **Jacqueline Butcher de Rivas**  
**Universidad Iberoamericana**  
**México**

**La base de este texto es la presentación de resultados preliminares de una investigación elaborada para obtener el grado de doctor en Desarrollo Humano. Se presenta la justificación del estudio y se describe la metodología de análisis de los mecanismos de participación voluntaria dentro de organizaciones de la sociedad civil, así como las bases teóricas que amparan el proyecto.**

***Antecedentes***

Cuando se habla del Tercer Sector, se alude a una forma específica de organización de la sociedad civil, tomando en cuenta la definición de Bobbio : *“la sociedad civil es la esfera de relaciones entre individuos, grupos y organizaciones que se desarrollan fuera de las relaciones de poder, que caracteriza a las organizaciones gubernamentales.”*<sup>1</sup> En este contexto podemos entender a la sociedad civil como el conjunto de relaciones y acciones que establecen los individuos, instituciones y organizaciones que no forman parte de las estructuras gubernamentales. La sociedad civil tiene dos tipos de organización, instituciones con fines de lucro y sin fines de lucro. Dentro de las organizaciones sin fines de lucro se encuentran organizaciones

---

<sup>1</sup> *Las fundaciones Norteamericanas y las instituciones no lucrativas en México*, México. CEMEFI, 1994, p. 3

con objetivos asistenciales, de promoción y desarrollo social y político. La principal característica de las organizaciones del Tercer Sector es constituirse en instancias intermedias entre las relaciones de sectores o grupos de la sociedad y el Estado.

Para una mejor conceptualización del grupo de la sociedad civil que conforma el Tercer Sector se presenta el siguiente cuadro:

AGENTES	FINES	SECTOR
Privados	Públicos	Mercado
Públicos	Públicos	Estado
Privados	Públicos	Tercer Sector <sup>2</sup>

Este autor nos presenta al Tercer Sector como el conjunto de agentes privados con fines públicos. Al hablarse de actividad voluntaria, organizada y privada, con fines sociales y no lucrativas me refiero al Tercer Sector, el cual, se diferencia del sector comercial (mercado) y del sector público (Estado), al plantear como principal objetivo la consecución del bien común, hacer frente a las necesidades humanas y el promover la participación paulatina en la sociedad. Otras formas que se utilizan para nombrar a estas instituciones privadas con fines no lucrativos, de asistencia, de promoción y desarrollo social en son entre otras: Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), Comunidades Eclesiásticas de Base (CBE), Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada (IAP), Organizaciones No Lucrativas (ONL) Instituciones de Asistencia Social, Organizaciones Filantrópicas, Instituciones sin Fines de Lucro, Organizaciones Civiles, y Organizaciones No Gubernamentales (ONG), estas últimas apuntan hacia una parte del sector, quizás la más politizada.

La mayoría de estas organizaciones formales están legalmente constituidas y existen en México bajo los rubros ya sea de Asociaciones Civiles y Fundaciones o Instituciones de Asistencia Privada. La muestra para este estudio será tomada de personas que son **voluntarias**, o sea que aportan sus recursos (tiempo, talento y dinero) a instituciones de este tipo en México. Las acciones voluntarias en beneficio a otros no son exclusivas de grupos formales de la sociedad civil, también las efectúan individuos de manera

---

<sup>2</sup> Fernández, Rubem César "Private but Public : The third sector in Latin America", *Citizens. Strengthening Global Civil Society*. Civicus, World Alliance for Citizen Participation, USA, 1994.

informal y esporádica sin pertenecer a ninguna organización. Comprenden un enorme rango de actividades diversas de servicio y de ayuda comunitaria sin embargo al referirme a acciones del voluntariado social con las siglas **AVS**, me refiero a la acción voluntaria organizada formalmente.

Una breve historia de las instituciones de asistencia social en México puede conducirnos a dividirla en tres periodos<sup>3</sup> :

1. **Primer Periodo.** Se caracteriza por una fuerte presencia de la Iglesia Católica en la creación de instituciones de asistencia social. Comienza en la época de la colonia, con la creación del Hospital de Jesús en 1524 y termina en 1860 cuando la fracción liberal (en favor de la secularización de los bienes de la Iglesia) tomó control del gobierno.
2. **Segundo Periodo.** Se caracteriza por una fuerte presencia del Estado en el área de asistencia social. Comienza con la victoria de la fracción liberal en 1860, con la secularización del poder y termina en 1960, cuando la sociedad civil comienza a jugar un papel más activo en la atención de necesidades sociales.
3. **Tercer Periodo.** Se caracteriza por una fuerte participación de la sociedad civil en la atención de necesidades sociales. Comienza en 1960 y continúa hasta nuestros días. El crecimiento económico exacerbó la pobreza y desigualdad social durante la década de los sesenta y setenta. Surgieron ONG dedicadas a la promoción de grupos marginados. Entre 1980 y 1990, la crisis económica agudizó más aún la problemática social y cuestionó la capacidad del Estado benefactor.

Estas crisis que continúan en el presente han convertido a las instituciones no lucrativas en una alternativa de participación en los asuntos públicos. La participación ciudadana, el altruismo, las actividades en beneficio de otros, la expresión de ayuda hacia los demás, es lo que describe a estas acciones. En este siglo, los estudios existentes sobre las acciones del voluntariado social<sup>4</sup> (AVS) en particular, han sido efectuados dentro de los rubros de acciones filantrópicas y altruistas ó de acciones caritativas. Sin embargo, las bases conceptuales y teóricas utilizadas para estudiar este tipo de acciones han sido las que conforman el modelo del “hombre racional” y desde la participación del “hombre económico”. Esto ha ocurrido en parte

---

<sup>3</sup> CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía), 1992.

<sup>4</sup> **AVS**, siglas para **acciones del voluntariado social** ó **acciones voluntarias** son términos que se utilizarán indistintamente a través de este texto y se refieren a acciones que efectúan personas que van más allá de sus labores ordinarias para donar tiempo, talento y recursos a las causas de su interés sin recibir remuneración.

porque en los países del primer mundo, la ayuda a los más necesitados se ha estudiado desde perspectivas económicas, ya que el dinero que se recaba para la filantropía (en donde se encuentran la AVS organizada) es en algunas ocasiones mayor que el PIB (Producto Interno Bruto) de muchos países tercermundistas.

Para algunos investigadores, el altruismo es la esencia de las AVS, otros lo han considerado como una forma de filantropía. Como fenómeno hasta ahora, el altruismo y el voluntariado han sido estudiados desde el racionalismo del siglo XIX, o como una parte de las prácticas religiosas tanto en Oriente como en Occidente. Se han estudiado también algunos efectos psicológicos de las AVS, la mayoría efectuadas con metodología cuantitativa y dentro de una perspectiva conductista. Existen investigaciones acerca de actividades filantrópicas y voluntarias dentro de organizaciones formales, pero pocos estudios serios que consideren a las AVS a través de las relaciones en las que incurren o de sus formas de participación e influencia desde la perspectiva existencial-humanista.<sup>5</sup>

En México, de los primeros pasos realizados en investigación de la filantropía han sido conocer el tamaño y las actividades específicas del sector, menciono por ejemplo, un sólido intento académico del Proyecto Internacional Comparativo sobre el Sector Sin Fines de Lucro, de la Johns Hopkins University y el Colegio de México. Las características que definirán a las organizaciones de la sociedad civil en este estudio son: a) institucionalización (estructuradas); privadas-separadas del Gobierno; sin fines de lucro; autogobernadas y voluntarias en gran medida.<sup>6</sup> Otras investigaciones en México revisten un corte sociológico o político adentrándose en las ONG debido a las actividades específicas a las que se dedican estas organizaciones y el momento histórico presente en el país. Esto ocurre de manera especial en Latinoamérica en donde lo político, lo social y lo económico se encuentran entrelazados<sup>7</sup>, pero aún siendo así, las organizaciones de la sociedad civil en México han encontrado una nueva vitalidad debido a los recientes acontecimientos sociales, lo cual ha despertado

---

<sup>5</sup> Butcher, Jacqueline, *El Arte de Dar: Factor Olvidado del Desarrollo*, Tesis de Maestría en Desarrollo Humano, UIA, Sta Fe, México, 1996. Caps. 1 y 2. En estos capítulos se explican los conceptos de dar, altruismo, voluntariado, servicio y filantropía desde esta perspectiva teórica, así como algunos estudios que se han realizado en cuanto a la acción voluntaria.

<sup>6</sup> Salamon, Lester M. y Anheir K. Helmut, *The Emerging Sector, The Nonprofit Sector in Comparative Perspective- an Overview*, U.S.A. JHU Design and Publications, 1994.

<sup>7</sup> Schmelkes, Sylvia, "Para entender la Sociedad Civil en América Latina", *Sociedad Civil, Análisis y Debates*, Núm. 3, Vol I, 1997. p.115.

interés en una participación ciudadana cada día más patente.

Hay confusión entre lo que nos referimos como sociedad civil, desde su conceptualización hasta sus delimitaciones y alcances. En América Latina,<sup>8</sup> no existe un consenso acerca de lo que la sociedad civil significa. *Decir “Sociedad Civil” supone una cultura democrática que aún está por ser establecida*<sup>9</sup>. Es alentador cómo vienen configurándose, en los últimos años, movimientos, organizaciones e instituciones en esta región, así como redes, alianzas y concertaciones que van entrelazando su trabajo y que recogen el desafío de las profundas transformaciones mundiales, regionales y nacionales. Comienzan a presentarse –aún de manera incipiente– propuestas, opciones y alternativas para iniciar el rumbo hacia una democracia y un desarrollo sustentable que son promesas y conjeturas de un futuro aún incierto. Algunos estudiosos consideran que se ha empezado a **cuestionar la naturaleza misma del desarrollo** y como uno de los desafíos para consolidar esta sociedad civil, existe entre otras, la imperativa **necesidad de incorporar a hombres y mujeres como los protagonistas principales para recuperar así la dimensión humana del desarrollo**<sup>10</sup>.

Una de las tareas a realizar es concebir en México el alcance y las implicaciones que tienen las acciones efectuadas por voluntarios (acciones voluntarias); tanto en su sentido subjetivo, como en su significado social. Se intenta con este estudio revisar **otra dimensión del desarrollo**, la que hace referencia al crecimiento personal<sup>11</sup> de los individuos y los procesos autogestivos que se generan a partir de las intervenciones de voluntarios. Es aquí entonces en donde el crecimiento, como parte del desarrollo integral de un individuo, compete el universo del Desarrollo Humano. Entendido como una forma de desbloquear y permitir el autoconocimiento y el autodesarrollo, este movimiento es parte fundamental en el proceso formativo de cualquier sociedad. El doctor Lafarga,<sup>12</sup> iniciador del movimiento de Desarrollo Humano en México escribe: *“El Desarrollo Humano es para mí desbloquear, a través de la relación interpersonal comprensiva, transparente y afectuosa*

---

<sup>8</sup> Rubem César Fernandes. *Privado Aunque Público. El Tercer Sector en América Latina*. CIVICUS, 1994.

<sup>9</sup> Ídem. p. 18

<sup>10</sup> Enríquez Villacorta, Alberto. “La Sociedad Civil en Centroamérica”. *Sociedad Civil, Análisis y Debates Perfiles de la sociedad civil en América Latina y el Caribe*. Núm. 3 Vol I, 1997. p.96

<sup>11</sup> Crecimiento personal es un término utilizado Psicología Humanista que se refiere al proceso innato de autodesarrollo que el hombre sigue basándose en la elección libre de sus valores propios.

<sup>12</sup> Lafarga, Juan. “Desarrollo Humano hacia el año 2000”. *Prometeo. Revista Mexicana de Psicología Humanista y Desarrollo Humano*. Universidad Iberoamericana. Plantel Sta. Fe. México D.F. No. Cero. Otoño 1992. p. 6.

*sin condiciones, la tendencia básica al crecimiento, no aprendida e inextinguible en todos los organismos humanos”. Y procede a hablar del proceso de crecimiento de los individuos en donde cada persona es libre a elegir sus valores y en donde cada uno asume la responsabilidad de su vida agregando: ...”el núcleo esencial del Desarrollo Humano, está, para mí, en promover la emergencia de los valores propios en cada persona, en los grupos y en la sociedad”.*

Las acciones voluntarias forman parte del gran debate de lo que es la sociedad civil y reúnen, en mi concepto, las actitudes facilitadoras que permiten el crecimiento individual, traducándose eventualmente en acciones grupales que aportan a la formación de sociedades distintas. Es por ello, que este tema presenta una multitud de preguntas de investigación: Las acciones de voluntariado social en general, ¿tienen efecto en los procesos valorales o en el crecimiento personal de los individuos? Las fórmulas voluntarias de resolución de problemas: “tequio”, las “cofradías”, las “ferias” y “mayordomías”- fórmulas indígenas y populares de redistribución de tareas y recursos con fines comunitarios<sup>13</sup>, ¿tienen sentido dentro de los contextos culturales existentes? ¿Hay un modelo mexicano de voluntariado en donde se comprende la diferencia entre ayuda y servicio a los demás? ¿Existe dentro de ambientes formales o informales? ¿Qué importancia le dan los mexicanos al servicio a su comunidad por medio de acciones voluntarias? ¿Esto procura una cultura de servicio en México? ¿Cómo se canalizan los gestos solidarios que surgen en momentos de desastre nacional? Las acciones voluntarias y actitudes de servicio: ¿se consideran siquiera como importantes para promover una transformación social?

No se pretende contestar a todas estas inquietudes, pero sí de observar a la relaciones interpersonales que ocurren en las AVS como partícipes a la construcción de caminos autogestivos más solidarios que formen actitudes de servicio y responsabilidad ciudadana. La propuesta de este estudio es, desde mi perspectiva, solamente el inicio de una línea de investigación en un campo nuevo, observado a través de un determinado ángulo teórico.

Las acciones investigadas forman parte de esta pluricitada sociedad civil sumida en una multiplicidad de iniciativas diversas que reflejan sus propias agendas. Sin embargo, **iniciar acciones de voluntariado social,**

---

<sup>13</sup> Lopezllera Mendez, Luis, “Pobreza y Modos de Vida Digna y Sostenible”, *La Otra Bolsa de Valores*, México,

**implica en forma ineludible una responsabilidad social.** Reactivando así la esencia del hombre como sujeto de la actividad y labrador de su propio mundo. Las intenciones de la AVS requieren de revisiones, ya que no bastan las “buenas” intenciones, **sino que importan los resultados a las que estas intenciones responden.** Importan también la serie de creencias y valores así como el compromiso social y cívico que se necesita para la cohesión social<sup>14</sup> y por ello, el esfuerzo en comprender **la calidad de la relación**<sup>15</sup> de donde surgen las posibilidades de diálogo y de encuentro. Es en la relación interpersonal en donde es posible observar relaciones tanto en “vías de deterioro” como en “vías de mejoramiento”<sup>16</sup>, supuestos básicos para nuestras hipótesis de estudio.

Por lo mismo, algunas aportaciones de esta investigación podrían ser: *Revisar las interacciones y las interrelaciones de actores sociales que participan en acciones de voluntariado social y observar las repercusiones que las AVS puedan tener en cuanto a significados subjetivos tanto para el que da como para el que recibe.*

### ***Planteamiento del problema de investigación***

En esta investigación se pretende estudiar **el voluntariado social y su actuar, analizando las relaciones** interpersonales que se establecen entre el que da y el que recibe y **la influencia que tiene la forma** en que éstas se efectúan **en los participantes de la interacción.** Se incursionará desde un enfoque existencial-humanista en los **elementos promotores del crecimiento personal y autonomía** que surgen en el ejercicio de las acciones de voluntariado social. Estas interacciones **se estudiarán a la luz de dos formas o modos de acción** propuestos: **promocional y asistencial.**

El **modo promocional** es el **resultado de acciones que son capaces de crear climas facilitadores** de autogestión y autonomía ya que se inician con esta intencionalidad. En este modo de acción, **se establecen relaciones de servicio,** las cuales son conducentes al autodesarrollo y al crecimiento personal. Existe además, un encuentro entre personas que se dan mutuamente la libertad para actuar. De esta forma se abren los canales

---

<sup>14</sup> Sievers, Bruce, “Can Philanthropy solve the Problems of Civil Society?” *Essays on Philanthropy*, No. 16, Indiana University Center on Philanthropy, U.S.A., 1995.

<sup>15</sup> Rogers, Carl R., *Terapia, Personalidad y Relaciones Interpersonales*, Buenos Aires, E. Nueva Visión, 1978.

<sup>16</sup> Ídem, p. 85.

comunicación y de aprendizaje mutuo en donde ambos lados se benefician ya que **existe una actitud y una mentalidad de servicio de parte del voluntario**, junto con la intencionalidad de apertura y facilitación hacia el beneficiario.

El **modo asistencial** es el resultado de acciones que producen los efectos contrarios: estancamiento, dependencia y paternalismo. En este modo de acción **se establecen relaciones de ayuda**, más que de servicio, debido a que la intencionalidad de servicio no es ni consciente, ni clara. Las necesidades de los sujetos con los que se interactúa no son consideradas como prioritarias, sin que se procure un encuentro y diálogo durante la relación interpersonal. Muchas veces el que inicia la acción obtiene un beneficio personal, sin embargo, la persona que recibe el beneficio, lo recibe de manera temporal. **El que inicia la acción** no toma el papel de facilitador de procesos autogestivos, si no que **substituye la capacidad de desarrollo imponiendo patrones de acción**; con sus actitudes, puede hasta inhibirlos.

### *Pregunta eje o hipótesis.*

Las preguntas principales que incurren en este estudio serían entonces:

**¿Cuáles son los elementos necesarios para que en una AVS se establezca una relación de servicio que conduzca a un autodesarrollo?  
¿Qué hace que sean o no promotoras de crecimiento personal?**

Los ejes centrales de la investigación recorrerán: el análisis de las relaciones que se establecen en el ejercicio de las acciones de voluntariado social dentro de un contexto teórico, bajo dos formas o modos en que pueden efectuarse. Se revisará de la intencionalidad del sujeto que la inicia, al igual que la interacción y la relación interpersonal que se efectúa entre el que da y el que recibe, cuando ésta ocurre. Finalmente, se efectuara un análisis de las experiencias vividas dentro de estas interacciones que contribuyen en la construcción de los significados sociales para ambos participantes. Éstos pueden ser en forma de asistencia o de promoción en términos de sentido para los que efectúan la acción.

### **Supuestos :**

a) La AVS vista desde el enfoque existencial-humanista es en sí capaz de crear ambientes donde se facilita el desarrollo humano y el crecimiento

personal. Cuando se coloca en el ámbito del servicio<sup>17</sup>, se implica una transmisión de valores que dignifican al hombre, por lo que estas acciones resultan dentro de lo moral y a la vez, benéficas para la comunidad, convirtiéndose así en una alternativa más para la actualización<sup>18</sup> de los individuos.

b) Las organizaciones que tienen voluntarios<sup>19</sup> han sido asociadas a una concepción fuertemente asistencialista en México debido al paternalismo ejercido desde tiempos de la colonia, inicialmente por parte de la Iglesia y posteriormente por parte del Estado. Esta situación lleva a una concepción generalizada de la acción voluntaria como caritativa o de ayuda, no necesariamente de servicio. Las acciones de voluntariado social están regidas por códigos y significados socio/culturales, independientemente del modo en que se efectúen. La cultura y el contexto son elementos importantes que habrá que considerar para comprender las AVS.

---

<sup>17</sup> En el enfoque humanista-transpersonal, servir partirá de una decisión libre del individuo, elemento crucial en esta acción. La relación que se establece en el servicio es a partir de las personas que ejercen su libertad para contribuir a una relación de encuentro. Cuando se utiliza la palabra "ayuda", no existe una relación entre iguales. Para que dar sea un factor de crecimiento y se llegue a crear un clima favorable que suscite el desarrollo, la igualdad entre "servidor" y "servido" es esencial. Ayudar evoca una relación de dependencia; servir, una de disponibilidad, igualdad, apertura. El servicio promueve los valores que dignifican la existencia de la persona humana y la formación de comunidades, al provocar el encuentro, la presencia y la entrega estableciéndose una comunicación entre dos libertades, la del servidor y la del servido. Para que el servicio llegue a ser transformador necesita contribuir a una transmisión de valores que dignifiquen y enriquezcan a la persona humana. En palabras de Martín Buber:<sup>17</sup> *...el servicio transforma el mundo del Ello, el mundo del Tú y del Nosotros: es decir, humaniza las cosas y las sitúa en el horizonte del Ser. El servicio es un puente que vincula al hombre con los demás y su mundo, promueve el establecimiento de relaciones auténticas entre los hombres y evita que unos a otros se cosifiquen y se conviertan en extraños. El servicio acerca a los hombres. Los convierte en auténticos Yo y Tú, en el ámbito del Nosotros. La experiencia del Ello, al transformar las cosas en recursos, recibe la impronta del espíritu humano. De esta manera, los bienes son sublimados por quedar al servicio del hombre y transformarlos en valores que lo enaltecen y dignifican*". Solamente en la actitud de servir es posible poner a un lado el egoísmo para formar un "nosotros" compartido. De esta forma, es posible transformar a la sociedad por del servicio, buscando el "bien común" y promoviendo los valores a través de los cuales el hombre puede desarrollarse y crecer en libertad.

<sup>18</sup> Actualización y Crecimiento Personal son términos que utiliza Rogers. Autorrealización es un término empleado por Maslow. En este trabajo se utilizarán indistintamente y se refieren en la Psicología Humanista al potencial que tienen las personas de lograr su propio desarrollo (autodesarrollo/autogestión). Actualizarse, crecer, autorrealizarse significa utilizar este potencial y elaborarlo basado en valores libremente elegidos.

<sup>19</sup> La definición de voluntariado que la Cruz Roja norteamericana proporciona, después de un detallado estudio (Voluntarios 2000) dice *"... voluntarios son individuos que van más allá de los confines de un empleo remunerado y de sus responsabilidades normales para contribuir con tiempo y servicio a una causa no-lucrativa en la creencia que su actividad es beneficiosa para otros, al igual que satisfactoria para ellos mismos"*.

c) Las interacciones y relaciones interpersonales que ocurren entre servidor y servido pueden entenderse como un proceso de relaciones sociales entre individuos y la duración de ésta dependerá de los mismos. La naturaleza de la AVS es irrelevante para este estudio.

### *Hipótesis*

A)

**Existen formas de participación de la acción del voluntariado social (AVS) que resultan ser más conducentes al crecimiento personal y a la autonomía que otras. Las relaciones de servicio entre el que da y el que recibe que se establecen en las AVS, son claves para generar procesos autogestivos y autónomos. Se crea un clima en donde las personas se dan mutuamente la libertad para actuar. Al resultado de esta forma de actuar la llamaremos modo promocional.**

En el **modo promocional** de la AVS, resultan beneficiados ambos participantes además de que el sujeto que inicia la acción tiene:

- a) Actitud igualitaria y mentalidad consciente de servicio.
- b) Intencionalidad de ser un facilitador del proceso de autogestión.
- c) Respeto y responde a las necesidades del otro.

B) **En el modo asistencial de las acciones de voluntariado social (AVS) se observa más la dependencia y el paternalismo. En las relaciones que se establecen no hay claridad en cuanto a servicio, se establece más bien una relación de ayuda. Se crea un clima de control sobre la acción. Obtiene beneficio el que inicia la acción, el que la recibe puede obtenerla, pero temporalmente. El resultado de esta forma de participación consiste en el modo asistencial además, el que inicia la acción tiene:**

- a) Actitud de superioridad y no tiene clara la diferencia entre ayuda y servicio.
- b) No tiene la intencionalidad consciente de generar procesos de independencia, más bien las inhibe.

- c) Substituye las capacidades de crecimiento imponiendo patrones de acción.

### *Objetivos de la investigación.*

Validar, dentro de un contexto humanista, la acción voluntaria de servicio como participante dentro de procesos de autogestión, actualización, crecimiento personal y transformación social.

Objetivos específicos:

- a) Esclarecer modos de participación dentro de las acciones de voluntariado social que conduzcan a procesos autónomos y de desarrollo tanto individuales como comunitarios.
- b) Ampliar el significado sociocultural de las acciones de voluntariado social, estableciendo algunas formas de actuación y de participación social que promuevan una **cultura de servicio** en México.
- c) Encontrar los puntos de unión entre el enfoque humanista y la construcción de una sociedad civil, clarificando el impacto de las acciones voluntarias de servicio en torno a su papel de participación en la transformación social, en el desarrollo y en la construcción de una sociedad civil en México.

## **MARCO TEÓRICO**

### **PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA PSICOLOGÍA HUMANISTA**

La filosofía existencial y la fenomenología constituyen el fondo de la Psicología Humanista, o tercera fuerza de la psicología contemporánea<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> El Psicoanálisis y el Conductismo, son la primera y la segunda, respectivamente.

Aspectos del ser humano como la ansiedad y la libertad son condicionantes de su comportamiento. El libre albedrío, la opción de elegir y decidir asumiendo la responsabilidad por nuestras acciones, y la posibilidad de alcanzar la propia autorrealización, son elementos de esta corriente. Igualmente la importancia del aquí y el ahora, vinculados con la condición de presente, son punto de partida de la experiencia fenomenológica.

En la Psicología Humanista no se forma una teoría unificada de la "Tercera Fuerza de la Psicología". Existen muchos autores representativos de esta corriente cuyos orígenes se remontan a Aristóteles, Platón, Santo Tomás, San Agustín, F. Brentano, Ehrenfels, Wertheimer, Dilthey, Rosseau, Claparede y J. Dewey entre otros. Sus significativas aportaciones más tarde fueron retomadas por las corrientes fenomenológica y existencial, que han fundado los principios básicos de esta corriente psicológica.

González Garza<sup>21</sup> menciona entre los exponentes más representativos de esta corriente a: Allport, C. Rogers, A. Maslow, Angyal, Ash, Combs, Lecky, Kelly, Jourard, Buhler, Moustakas, Contril, Horney, Goldstein, así como Rollo May, Martin Buber, Erich Fromm, Victor Frankl y A. Sutich, entre otros. Algunos autores como Viktor Frankl, creador de la Logoterapia, y Carl Rogers, de la teoría sobre el Enfoque Centrado en la Persona (ECP), aportan una base teórica a esta corriente. El ECP de Rogers, plantea la necesidad de apertura a la experiencia y al cambio, permitiendo una evolución basada en la experiencia personal, partiendo del principio que el ser humano es capaz de elegir libremente sus acciones, con tendencia natural hacia su propia autorrealización. En palabras del propio autor...<sup>22</sup>

*"La hipótesis central de este enfoque puede formularse brevemente. Los individuos tienen dentro de sí vastos recursos para su auto-comprensión y para alterar sus autoconceptos, actitudes básicas y conducta autodirectiva. Estos recursos pueden hacerse brotar si se proporciona un ambiente adecuado o se generan actitudes psicológicas facilitadoras. Hay tres condiciones que deben estar presentes para generar un ambiente promotor del crecimiento. (...) La primera puede llamarse autenticidad, genuinidad, congruencia. (...) La segunda actitud es la aceptación, el cuidado o la valoración, lo que he llamado "actitud positiva incondicional". (...) La tercera es la comprensión empática".*

---

<sup>21</sup> González Garza, *Colisión de Paradigmas*, México, UIA, Depto. Desarrollo Humano, 1989.

<sup>22</sup> Rogers, Carl R., *On Becoming a Person*, Boston, Houghton Mifflin Company, 1961. p. 128.

Frankl, un hombre que sufre las vicisitudes de la Segunda Guerra Mundial en un campo de concentración, descubre que lo más importante para el hombre es la libertad de escoger hacia dónde quiere orientar su vida. Emplea el término "logoterapia", palabra griega que equivale a "sentido", "significado" o "propósito" y funda lo que algunos autores han llamado la "Tercera Escuela Vienesa de Psicoterapia", centrada en el significado de la existencia humana y la búsqueda de dicho sentido por parte del hombre. Frankl expone: <sup>23</sup>

*"El ser humano no es una cosa más entre otras cosas; las cosas se determinan unas a otras; pero el hombre, en última instancia, es su propio determinante. Lo que llegue a ser dentro de los límites de sus facultades y de su entorno lo tiene que hacer por sí mismo. En los campos de concentración, por ejemplo, en aquel laboratorio vivo, en aquel banco de pruebas, observábamos y éramos testigos de que algunos de nuestros camaradas actuaban como cerdos mientras que otros se comportaban como santos. El hombre tiene dentro de sí ambas potencias; de sus decisiones, y no de sus condiciones depende cuál de ellas se manifieste".*

## **PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA PSICOLOGÍA TRANSPERSONAL**

La Psicología Transpersonal constituye la "Cuarta Fuerza de la Psicología Contemporánea". Presenta un enfoque que contempla la naturaleza del ser humano imbuida de espiritualidad y con potencialidades que llevan al individuo a trascender las fronteras habituales de la identidad y de la experiencia de su condición humana. En una recopilación de lo que esta corriente proclama,<sup>24</sup> dice que la Psicología Transpersonal centra su atención en el estudio empírico y científico del desarrollo de la conciencia hasta sus últimas instancias y se encauza hacia la promoción del potencial que reside en la dimensión espiritual de la naturaleza humana. Considera otras corrientes filosóficas como el pensamiento fenomenológico y la cosmovisión de Teilhard de Chardin, la filosofía perenne y la corriente existencialista, así como las tradiciones espirituales de Oriente y de Occidente.

Entre los precursores de esta corriente, de esta "Cuarta

---

<sup>23</sup> Frankl, Viktor, *Psicoterapia y Humanismo*, México. Fondo de Cultura Económica, 1994, p.129.

<sup>24</sup> González Garza, *Ob Cit.*, 1989, p.47

Fuerza", se encuentran: Roberto Assagioli, Richard Bucke, William James, Jung, Abraham Maslow y Antony Sutich. Exponentes de esta orientación son entre otros: Fritof Capra, Daniel Coleman, Ram Dass, James Fadiman, Stanislav Grof, Aldous Huxley, Arthur Koestler, Lawrence Le Shan, Huston Smith, Charles Tart y Ken Wilber.

R. Assagioli desarrolla una teoría psicológica y un modelo psicoterapéutico de desarrollo personal, trascendente, al que llama Psicósíntesis. El trabajo de Assagioli presenta una base teórica importante al proponer un método y una estructura para la Psicología Transpersonal que revisa elementos de los aspectos espirituales del hombre. Reitera la individualidad humana en su complejidad y reconoce que el ser humano posee, en sí mismo un centro a partir del cual se desplaza para trascender. En su presentación de la Psicósíntesis, González Garza señala:<sup>25</sup>

*"Según avance el proceso de desarrollo individual, la persona va logrando la libertad de elección, el poder de decisión sobre su propia vida, la habilidad para regular activamente y dirigir todas sus funciones personales, tomando en sus manos la responsabilidad de su propia existencia. Todo ello a través del desarrollo de su voluntad que lo libera de reacciones impulsivas de instintos incontrolados y dependencias en general, especialmente aquellas que lo llevan a vivir de acuerdo a las expectativas externas. El individuo se convierte en su ser verdadero, se centra en sí mismo y gradualmente es capaz de continuar con el camino que lo lleva a lograr lo mejor, tanto para sí mismo, como para los demás.*

*A medida que el individuo va identificándose con su Ser Transpersonal, se libera, organizando e integrando a su personalidad todos los elementos; puede estar en contacto con su Centro Transpersonal viviendo y actuando como un todo funcional y en un espíritu de cooperación y de buena voluntad".*

## **METODOLOGIA**

Se eligió una perspectiva metodológica cualitativa por la necesidad que existe de comprender los significados y el sentido en que las personas entablan relaciones dentro del trabajo voluntario, ya que esta investigación busca analizar la calidad de la acción del voluntariado social. Es

---

<sup>25</sup> González Garza, *Ob. Cit.*, 1989. p. 47.

importante esta metodología por aportar una técnica que resulta adecuada para la producción de datos. La metodología cualitativa no puede practicarse sin entender los supuestos filosóficos que la sustentan y tampoco puede ser entendida por quien no los asuma.<sup>26</sup> El paradigma que acoge este estudio concuerda con lo que Gummerson define como “hermenéutico”, evaluando los paradigmas “hermenéutico” vs “positivista”<sup>27</sup> que este autor nos presenta. Se apelará también a la investigación heurística, la cual conduce a conocer un fenómeno a profundidad: “*es la recreación de la experiencia vivida desde el marco de referencia de la persona que la vive*”<sup>28</sup> Siguiendo lo planteado, Bergh<sup>29</sup> relaciona el análisis cualitativo con la metodología derivada de la teoría del interaccionismo simbólico iniciado por Cooley, Mead y seguida y elaborada por Blumer, Denzin y tantos otros y cuyo foco central no es otro que la “comprensión subjetiva, así como las percepciones de y a propósito de la gente de los símbolos y de los objetos”. El significado puede entenderse desde el interaccionismo simbólico como una agregación psíquica que se impone a los objetos y eventos por parte de las personas y presenta tres tesis centrales:

- a) La fuente de todo dato lo constituyen las interacciones humanas
- b) Las perspectivas de los participantes y su habilidad para captar el papel de los demás (empatía) son centrales en la formulación de esta teoría.
- c) La manera como los individuos definen su situación determina la naturaleza y el significado de sus actos y de la situación misma<sup>30</sup>

Este investigador está consciente de la responsabilidad que incurre al elegir esta metodología. La objetividad con que se realice el estudio, sobretodo en la interpretación de los datos recolectados, es de suma importancia.

---

<sup>26</sup> Ruiz Olabuénaga, José Ignacio, *Metodología de la investigación cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao, 1996.

<sup>27</sup> Gummerson, Evert, *Qualitative Methods in Management Research*, Sage, Newbury Park (California), 1991, p.153.

<sup>28</sup> Moustakas, Clark, Heuristic Research, Design and Methodology, *Person Centered Review*, Vol 5 No. 2, May 1990. pp. 170-190. Traducción José Gómez del Campo. UIA México.

<sup>29</sup> Bergh, B.L., *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*, Allyn and Bacon, Needham Heights, Mass., 1989, Cap 1.

<sup>30</sup> Ruiz Olabuénaga, *Ob. Cit.*, p. 44.

## *Diseño de la Investigación*

### **Camino metodológico:**

El **camino metodológico** a seguir para esta investigación se basa en tres instancias o momentos metodológicos que analizarán las relaciones interpersonales dentro de las acciones de voluntariado social, observando los efectos de diferentes formas de efectuarla. Recorriendo estos tres momentos: el inicio, que es en donde se establece la intencionalidad de los voluntarios; el segundo momento, donde se establece tanto la relación intrapersonal como el clima; y el resultado, o tercer momento; se intentará reconstruir la interacción a base de la observación de resultados y de significados de la experiencia de los dos participantes en la acción. Para Guba y Lincoln<sup>31</sup> los problemas metodológicos están relacionados con los postulados epistemológicos y estos, a su vez con los supuestos ontológicos de cada paradigma y por ello, el **paradigma del constructivismo** será el apropiado ya que define el método de operación de la investigación.

El **muestreo** será de forma **intencional**, seleccionando a las personas (voluntarios y beneficiarios) que contribuyan a mejor cantidad (punto de saturación) y calidad (riqueza) de la información.

La codificación de la información será categorizando por dominios y de **codificación abierta**, teniendo en cuenta las normas sugeridas por Strauss<sup>32</sup>: Preguntar a los datos, lo que queremos averiguar; buscar claves de interpretación en los datos; formular notas teóricas, y no aceptar de entrada ninguna de las variables tradicionales, hasta que éstas por sí solas destaquen su verdadera importancia.

La **validez** de la investigación desde el constructivismo supone criterios de autenticidad y credibilidad, basándose en el paradigma naturalista de Guba<sup>33</sup> y los criterios de confiabilidad de Skrtic<sup>34</sup>, utilizando además la **triangulación** como mecanismo de control de calidad. Esto será posible sobretodo por el tipo de **entrevistas a profundidad** reiteradas que se harán no solamente a los voluntarios, sino a los co-partícipes en la acción, aquellos que reciben el “beneficio de la acción” voluntaria.

---

<sup>31</sup> Guba, E.G. y Lincoln, Y.S., “*Competing paradigms in Qualitative Research*”, en Denzin, N.K. y Lincoln, Y.S. (eds.) *Handbook of Qualitative Research*, Sage, Thousand Oaks, California, 1994.

<sup>32</sup> Strauss, A., *Qualitative Analysis*, Cambridge University, Cambridge, 1987.

<sup>33</sup> Guba, E.G. & Lincoln, Y.S., *Naturalistic Inquiry*, Sage, Beverly Hills, 1985, p.85.

<sup>34</sup> Skrtic, Thomas, et.al., 1985, *Ob. Cit*, p 201.

## ***Producción de Información***

Se utilizará para la recolección de información, la **Entrevista No Estructurada**, la cual es de carácter individual, holístico y no directivo, utilizando por tanto, preguntas abiertas, estableciendo a su vez los procesos que ocurren en este tipo de entrevistas: **Interacción**, o intercambio de comunicación (mayéutica y empatía); la técnica de **recoger la información**, (lanzadera, relanzamiento y control); y el proceso de **registro**, por medio de una grabadora, en el que se constará datación, contextualización y enriquecimiento a la hora de hacer el análisis de contenido.<sup>35</sup>

## ***Codificación: Matriz de Análisis***

Se codificará la información a través de tres momentos metodológicos: Inicio, Relación y Clima y Resultados.

---

<sup>35</sup> Ruiz Olabuénaga,, *Ob. Cit.*, Cap 5.

**CODIFICACIÓN: MATRIZ DE ANÁLISIS**

	<b>I Inicio</b>	<b>II Relación y Clima</b>	<b>III Resultado</b>	
<b>Da (Voluntario)</b>	a) <b>Mentalidad de Servicio</b>	a) <b>Clima Facilitador (sin condiciones)</b> * Actúa como facilitador * Establece relación de servicio * Su meta es la independencia	a) <b>Se establece un beneficio mutuo</b> (Crecimiento personal)	Modo Promocional
	b) <b>Mentalidad de Ayuda</b>	b) <b>Clima Control (condicionado)</b> * No facilita procesos autogestivos * Establece relación de ayuda * No se alcanza la fase independiente	b) <b>Beneficio del Voluntario</b> (Posibilidad de crecimiento Personal)	Modo Asistencial
<b>Recibe (Beneficiario)</b>		a) <b>Clima facilitador</b> * Responde y se establece la relación de servicio.	a) <b>Surge la autogestión.</b> Descubrimiento, crecimiento y transformación	Modo Promocional
	a) <b>Inicia la interacción</b>	b) <b>Clima Control</b> * Responde y establece la relación de ayuda con el voluntario	b) <b>Cambios externos</b> y generalmente temporales	Modo Asistencial
	b) <b>No inicia la interacción</b>			

**I) INICIO**

En este momento metodológico, es claro que la responsabilidad del inicio de la acción corresponde al voluntario. Toma importancia a la intencionalidad<sup>36</sup> y la conciencia de la acción que se está por efectuar.

Se analizarán de la persona que inicia la relación (voluntario):

- a) intencionalidad de servicio
- b) intencionalidad de ayuda

Se analizan en la persona que recibe la acción (beneficiario):

- a) Intencionalidad de establecer relación
- b) No se establece, no existe la intencionalidad de establecer la relación.

<sup>36</sup>Algunos autores transpersonales ( Assagioli) traducen a la intencionalidad en *voluntad de* ; desde la perspectiva sociológica, no existe acción sin intencionalidad. (Husserl, Weber, Schutz, Mead)

## II) RELACION Y CLIMA

### A) Persona que **inicia** (voluntario) con **mentalidad de servicio**

A

- a) Actúa como facilitador y agente de cambio en procesos autogestivos utilizando las condiciones de relaciones interpersonales de Rogers.<sup>37</sup> (autenticidad, aceptación incondicional y empatía) Esto **crea un clima** que facilita el autodesarrollo y la autonomía.
- b) Desarrolla y mantiene la **mentalidad de servicio**<sup>38</sup> durante la relación:
  1. Estableciendo un diálogo de encuentro y manteniendo apertura con el otro por medio de una comunicación entre dos libertades. Establecen **relaciones de servicio**.<sup>39</sup>
  2. Respetando al otro y procurando sus necesidades, buscando aportar a su bienestar. Mantiene una relación entre iguales.
  3. Se compromete, acompañando al otro en su proceso de toma de responsabilidad y autonomía. Pone a disposición del otro su persona sus habilidades, herramientas, recursos y conocimientos. Su estilo de liderazgo es llegar a una meta de independencia.<sup>40</sup>
  4. Contribuye a la transmisión y a la elección de valores que dignifican al hombre, procurando la formación de valores propios.

### B) Persona (voluntario) que inicia con **mentalidad de ayuda**

- a) Impone patrones de acción que establecen un clima de control, por lo que inhibe los procesos independientes. Puede poseer algunas de las condiciones que menciona Rogers, pero no las tres, por lo que se establece una relación interpersonal a manera de interacción entre los dos actores sociales.
- b) Procede con la mentalidad de ayuda a través de la

---

<sup>37</sup> Rogers, Carl, Ob. Cit., 1978.

<sup>38</sup> Mejía Pereda, Alejandro, *Filosofía del Servicio*, México, Tesis de Licenciatura, UIA, Plantel Sta. Fe, Filosofía 1991.

<sup>39</sup> Una **relación de servicio** es aquella relación interpersonal que cumple con las especificaciones de b), aclaro que las relaciones de servicio y la mentalidad de servicio no son exclusivas de las acciones de voluntariado social, se establecen en muchos otros momentos de interrelación humana, por ej, en la relación maestro/alumno, médico/paciente, etc.

<sup>40</sup> Blanchard, Kenneth, Hersey, Paul, Guest, Robert, *Organizational Change Through Effective Leadership*, Quill, New York, 1985.

interacción, su intencionalidad se mantiene. Establecen **relaciones de ayuda**<sup>41</sup>

- c) Su intencionalidad es entregar un bien y de cubrir una necesidad sentida por ellos que el “otro” necesita.
- d) Sostiene una relación desigual entre personas, su estilo de liderazgo nunca llega a la fase independiente.

Personas que reciben (beneficiarios de la acción) Se dividen en dos grupos:

- a) Aquellos que perciben el **clima facilitador**, y la actitud o mentalidad de servicio por lo que responden al encuentro, estableciendo una interrelación y **relación de servicio**, iniciando procesos autogestivos y autónomos de crecimiento personal.
- b) Aquellos que perciben un **clima de ayuda** y se establece una **relación de ayuda** A este grupo se añaden los que no tienen la posibilidad de indicar ni el clima establecido, ni condiciones de ayuda o de servicio, (personas con parálisis cerebral, niños muy pequeños, personas con incapacidad de hablar, etc.)<sup>42</sup> Las organizaciones sociales que atienden a estas personas que no pueden ayudarse por sí mismas son consideradas generalmente asistenciales.

### III) RESULTADOS

La misión de las organizaciones de la sociedad civil sí define una tendencia en el trabajo voluntario a realizarse, sin embargo, en un estudio reciente en México<sup>43</sup>, los investigadores afirman que las fronteras existentes entre las instituciones asistenciales y de promoción tienden a desaparecer, ya que todas las organizaciones del Tercer Sector tienen como objetivo promover una cultura de solidaridad y apoyo a la

---

<sup>41</sup> **Relación de ayuda** es aquella relación interpersonal que cumple con las especificaciones mencionadas en B.

<sup>42</sup> Es importante establecer que las **relaciones de ayuda** se establecen durante desastres naturales y en situaciones de emergencia, en donde el fin no es la autogestión, sino muchas veces, supervivencia. Sin embargo aún en los casos de personas que no pueden comunicar lo que sienten o lo que les significan las relaciones, la forma o el **modo** en que el voluntario se acerca a ellos, es tema que interesa a este estudio.

<sup>43</sup> CEMEFI, A.C. *Mujeres, Recaudación de Fondos y Tercer Sector en México*, 1996.

sociedad, así como modificar condiciones de vida de los mexicanos en su conjunto, con un apoyo a los grupos más vulnerables del país. Esta afirmación requiere posiblemente de más investigación para su comprobación, sin embargo sí se estableció dentro de los supuestos de nuestro estudio que la naturaleza de la acción era irrelevante y por lo tanto: pueden establecerse relaciones de servicio dentro de obras de voluntariado de corte tradicionalmente asistencial, al igual que pueden establecerse relaciones de ayuda dentro de obras de desarrollo social y promoción.

En ambos casos, la forma de saber lo que el voluntario o el beneficiario considera un resultado (**promocional o asistencial**), será a través de los significados subjetivos<sup>44</sup> que los individuos proporcionen por medio de las entrevistas y lo que investigador descubra en ellas. En esta porción de la investigación, los dos modos de participación serán definidos, (si ocurrieron o no) por los beneficiarios o atendidos en la acción del voluntariado social (AVS). Pueden ocurrir combinaciones como: voluntario que inicia con la intencionalidad de servicio, pero en realidad establece una relación de ayuda porque no logra establecer el clima necesario y es percibido como ayuda por el beneficiario. O voluntario que inicia con intencionalidad de ayuda (a lo mejor porque no tiene clara la diferencia entre ayuda y servicio), pero establece relación de servicio y un clima en donde el beneficiario lo percibe y siente que logra un crecimiento personal.

## Voluntarios

1. El voluntario que actúa con mentalidad de servicio y que además establece tal relación, percibe una apertura mutua y una sensación de: satisfacción y crecimiento personal. El resultado de las acciones de este proceso corresponde al **modo promocional**. Los dos se benefician en cuanto a crecimiento personal en la relación interpersonal.

---

<sup>44</sup> Schwartz, Howard, Jacobs, Jerry, *Sociología Cualitativa. Método para la reconstrucción de la realidad*. Trillas, México, 1995.

Mead, G. H., *Espíritu, Persona y Sociedad*, Paidós, México, 1993.

Para elaborar estos resultados se tomará en cuenta la postura del Inteaccionismo Simbólico y las ideas de Mead sobre significado. La Psicología Humanista ofrece en la Logoterapia de Frankl, (Ob.cit.) una idea general de sentido de vida, que puede resultar en ser parte del significado.

2. El voluntario que establece una relación de ayuda muchas veces percibe un sentimiento de satisfacción personal. El beneficio obtenido en cuanto a logro es para él, así satisface su propia necesidad, no siempre la del otro. Sin embargo, no hay que olvidar que : **la acción del voluntariado social (AVS), por sí sola es capaz de permitir descubrir el camino del servicio. (supuestos)**

45

## Beneficiarios

1. El beneficiario de la acción percibe el clima facilitador le permite participar de una forma mutuamente libre en una relación interpersonal, estableciéndose un diálogo y un encuentro. Siente que es respetado de forma igualitaria por el voluntario, que sus necesidades son tomadas en cuenta y se siente autónomo y listo para aprovechar las herramientas y recursos que le son disponibles para hacerse responsable de su futuro. Establece sus propios valores en cuanto a la toma de sus decisiones y percibe cambios que él considera positivos en cuanto a su crecimiento personal. Esto establece el **modo promocional** que es el resultado de acciones que logran estos sentidos subjetivos para el beneficiario y para el voluntario.

2. El beneficiario de la acción que se inicia con intencionalidad de ayuda y en donde se establece una relación de ayuda, percibe un clima en donde su libertad de acción está restringida por la actitud del voluntario. Recibe un beneficio generalmente temporal y en especie. Las necesidades cubiertas fueron las del voluntario, no necesariamente las del beneficiario. No percibe cambio ni oportunidad de tomar decisiones valorales hacia su propio crecimiento personal. Este resultado es el **modo asistencial** de participación por medio de una interacción desigual entre el que da y el que recibe, no una de encuentro, diálogo y apertura compartida.

## **ENTREVISTAS y**

---

<sup>45</sup> La relación de ayuda, puede tornarse en una de servicio después de la **experiencia vivida** de la acción voluntaria.

## ***Análisis de contenido***

Presento aquí resultados preliminares de entrevistas hechas a personas que son voluntarios de organizaciones del Tercer Sector legalmente constituidas en México. Las comparo a la matriz de análisis fijada en lo que a ellos corresponde. Las interpretaciones son del investigador. Los entrevistados reúnen ciertas características:

- a) Forman parte de una organización voluntaria formal.
- b) Han colaborado con la institución por lo menos cuatro años consecutivos.
- c) Han demostrado un compromiso y dedicación a la labor voluntaria. (Cumplen con los requisitos de la organización, pagan cuotas, se presentan regularmente a su trabajo voluntario, etc.)
- d) Su trabajo con otros es directo en donde se establece una interacción frecuente cara a cara.

## **Entrevista en Profundidad No Estructurada:**

Guía de preguntas abiertas (lanzaderas)

- 1.-Platícanos tu experiencia como voluntario
- 2.-¿Qué es lo que te gusta de tu trabajo?
- 3.-¿Cómo te relacionas con las personas con las que trabajas?
- 4.-¿Qué significa para ti ser voluntario? (relanzadera)
- 5.-¿Cómo te sientes cuando estás en contacto con la gente de tu obra?
- 6.- ¿Qué resultados ves en lo que haces?
- 7.-¿Cuál es el propósito de la obra que realizas? (relanzadera)
- 8.-¿Cómo ha evolucionado tu obra, cómo han sido los cambios?(relanzadera)

Con este formato abierto, se realizaron cuatro entrevistas a personas con las características mencionadas. Todas tuvieron una duración aproximada de tres horas. Se entrevistaron a dos mujeres (A y B) y a dos hombres (C y D) y posteriormente se efectuarán entrevistas reiteradas con las mismas personas para obtener más información. Falta hacer las entrevistas con los beneficiarios de las acciones voluntarias. Para esta ponencia la idea no es transcribir las entrevistas sino exponer lo que se ha encontrado hasta este momento, en forma tentativa.

A) Para descubrir intencionalidad, las preguntas 1, 2 y 7 han sido útiles.

- B) Para incursionar en el establecimiento del clima y la relación interpersonal, las preguntas 3, 5 y 8 han sido de mayor utilidad.
- C) Para entresacar significados subjetivos y contextos culturales, las preguntas 4, 5, 6, 7 y 8 me han proporcionado la mayor información hasta ahora.

***Resultados Preliminares. Utilizaré los tres momentos metodológicos que me sirvieron para codificar los resultados.***

**I Inicio e Intencionalidad.-** Los cuatro sujetos entrevistados **fueron iniciadores** de la acción voluntaria, por razones diversas, tomaron la decisión de donar parte de su tiempo talento y dinero (en algunos casos) a esta actividad. Establecer contacto con obras que les interesaran fue un proceso de selección individual después de observar necesidades que no estaban cubiertas en otras personas.

En cuanto a mentalidad de servicio o de ayuda, (según mis propios parámetros), en dos de los sujetos: A y C era muy claro que existía una mentalidad de servicio y la intencionalidad de ser facilitador de procesos autogestivos. Pongo a consideración comentarios:

Sujeto A: “ *A mí eso de que vas a ayudar a la gente, como que no me gusta ni usar ese término, ni sentir que yo desde acá estoy, sino más bien como participar con la gente, más bien poniendo al servicio de la gente las oportunidades que he tenido...en cuanto a corazón y eso, la gente te enseña más y te da más de lo que tú le puedes dar.*”

Sujeto C: “*No existen mecanismos de acercamiento, hay que crearlos: acercamiento, comunicación, trabajo en conjunto para poder ofrecer respuestas en conjunto, los dos espacios trabajando como iguales para lograr una propuesta estructural social de convivencia humana...*”

En el sujeto B, la mentalidad no era clara al principio de la entrevista, hasta que no finalizó, la transcribí y la leí me di cuenta que la mentalidad era de servicio y no de ayuda porque era estar a disposición del otro para ser facilitador: “ *Yo respeto lo que ellas me quieran platicar, cuesta trabajo no indagar el por qué están allí, pero yo solamente las escucho, no las juzgo.*”

El sujeto D habló enfocó la conversación a su persona y de lo que a él le servía ser voluntario. Sin embargo expresó que el estar bien y el aceptarse había sido el primer paso para aceptar a los demás: “*Me curo a través de darme, de salir de mí mismo, salir de mi propio ego y conectarme con los demás*”... *es una vocación el dar, tienes que empezar por ti, para luego estar con otros o a disposición de otros*” El ayudar implica también

estar a disposición de los demás y requiere un esfuerzo de entrega.

## II Establecer Clima y Relación:

Los cuatro sujetos establecieron relaciones interpersonales ya que su trabajo es de interacción cara a cara, el **tipo de relación** que se estableció es la que se intenta analizar. La actitud de servicio, además de mantener la mentalidad de servicio permite que se establezca una comunicación genuina y abierta, un encuentro, ya que se da en situaciones de igualdad, pero no es suficiente para establecer un clima que facilite la autogestión. Se recordarán los parámetros de Rogers<sup>46</sup> en cuanto a su teoría de las relaciones interpersonales. Esta teoría se aplica a cualquier ámbito en donde ocurren las relaciones interpersonales, no necesita establecerlas un profesional o un psicólogo.

Los sujetos A;B;C; y D establecieron relaciones de servicio y a mi entender crearon climas facilitadoras de crecimiento, no puedo asegurar que D creó un clima facilitador del crecimiento. Posiblemente necesite una segunda entrevista para corroborarlo.

Sujeto A *“Una de las cosas que cambian con este tipo de trabajo es tu manera de relacionarte con la gente, aprendes a aceptar a la gente como es y no a juzgar por actitudes externas”*

Sujeto B *“ Uno de mis grandes logros con una persona fue que aprendiera a tejer, estas mujeres nunca han tenido nadie que les enseñe, simplemente hacerles caso, escucharlas, hacen que cambie su situación Lleva 40 años asistiendo semanalmente para apoyar a mujeres que están en la cárcel y dice: “Aunque me ofrecieran otra cosa, prefiero ir a la cárcel, ya que eso me satisface más. “*

Sujeto C: *...”es una forma de dinamizar el proceso educativo, aterrizándolo en un proyecto de servicio en tu comunidad. Se convierte en un reto de creatividad, liderazgo y producción... lo importante desde nuestra propuesta es el intercambio de conocimientos y trabajar dentro de tu propia comunidad”.*

Sujeto D: *“ Cuando logro salirme del ego, entonces conecto con algo en las demás personas y recibo como un alimento interior, que me enriquece”.*

## III Resultados

---

<sup>46</sup> Rogers, Carl, *Ob. Cit.* 1978.

En este rubro es en donde las personas entrevistadas **todas** sin excepción tienen más comentarios acerca del crecimiento personal que han percibido a través del trabajo voluntario. Hablan acerca de cambios profundos y de sentido de vida. Son cambios que han percibido en ellos mismos y que los consideran positivos. No queda duda que la experiencia vivida voluntaria, en estas cuatro entrevistas, si es comprometida y constante, conlleva este tipo de frutos. De esta parte de la experiencia voluntaria es de la que más estudios se han efectuado.

Sujeto A: *“ Es algo que te llena tanto, que te atrapa y te enamoras...es ver y trabajar con la gente, darle un resignificado al sentido de mi vida,...en cuanto a corazón y eso, esa gente te enseña más y te da más de lo que tú les puedes dar... te hace darle valor a lo que realmente lo tiene...”*

Sujeto B: *...” lo que ahora yo no tolero es cuando la gente se queja por banalidades. A mí este trabajo me ha servido para valorar más la vida, sentirme más feliz ...”*

Sujeto C: *...”El cambio en mi personalidad ha sido increíblemente grande, en mi capacidad de asombro, de interiorización, de asimilación y de comprensión...esto es lo que le ha dado sentido a mi vida, si no hubiera vivido estas experiencias vitales tan intensas como interactuar y retroalimentarme con otro ser humano que vive en un espacio tan diferente al mío, mi vida hubiera sido otra completamente...”*

Sujeto D:*...” El ego positivo es el que te ayuda a crecer...ahora sí tengo una vocación que es este trabajo, tardé cuarenta años en encontrarla, y verdaderamente me energiza”...*

En cuanto al contexto cultural, uno de los sujetos menciona las diferencias sociales de espacios diferentes y otros dos sujetos mencionaron el compartir sus conocimientos y habilidades ya que sienten haber tenido más oportunidades que las personas a las que servían. Seguramente en las preguntas de lanzadera y relanzadera habrá que incluir en las entrevistas reiteradas alguna pregunta que dé más luz en este aspecto.

### ***Conclusiones:***

Estas entrevistas son preliminares y fueron efectuadas para comprobar la eficacia de las preguntas formuladas. Hasta ahora , solamente

se cuenta con la información del voluntario. A manera de conclusión **muy** prematura, pareciera que ser que:

- Sí se logran establecer los dos tipos de relaciones interpersonales, de ayuda y de servicio. En los tres primeros casos es más clara la mentalidad y la relación de servicio que en el cuarto caso.
- La facilitación de procesos autogestivos no siempre se establecen de forma consciente. Los climas establecidos por sujetos A, B, y C indican libertad, diálogo, apertura, no juicio e interés en las necesidades del “otro”. El sujeto D se refiere más a cubrir sus propias necesidades, sin embargo no parece imponer patrones de acción.
- Las actitudes de estar a la entera disposición del otro en circunstancias de igualdad, en general parece que conduzcan a procesos de facilitación.
- Las diferencias entre los dos modos de acción: asistencial y promocional hasta el momento reflejan: a) Contrastes en cuanto a la conciencia de la acción. b) Intencionalidad clara de servicio y sobretodo, disponibilidad incondicional.

Queda la opción metodológica de construir los modos de acción como tipos ideales<sup>47</sup> para efectuar las comparaciones pertinentes. Lo que revelan las entrevistas es una necesidad de formular nuevas preguntas que sirvan para clarificar y comparar con los puntos que se proponen en las hipótesis en cuanto a intencionalidad, mentalidad y relación de servicio, así como actitud de facilitación de procesos autogestivos de parte de los que inician las acciones del voluntariado social. Esto se tomará en cuenta en la realización de las entrevistas reiteradas que se planea efectuar tanto a voluntarios como a beneficiarios.

### ***Justificación de la investigación***

Si en México se logra contribuir a clarificar las ideas que nos refieren a la participación organizada dentro la sociedad civil: conceptos de dar, servicio, trabajo voluntario comunitario y participación ciudadana; nos

---

<sup>47</sup> Weber, Max, *Ensayos Sobre Metodología Sociológica*, Amorrortu, Buenos Aires, 1993.

conducirán hacia fórmulas que contribuyan a **esta otra dimensión del desarrollo**. Una **nueva visión** de la acción de voluntariado social que traspase las fronteras de ayuda y que se convierta en uno de **servicio y relación**, concuerda con los principios fundamentales del Desarrollo Humano en cuanto a responsabilidad y en cuanto a la creación de condiciones favorables en donde las personas se dan a sí mismas la libertad de optar. Representa actos de una sociedad que tiene no solamente el derecho, sino la posibilidad de transformarse a sí misma. Vincula en esencia, a los procesos tanto de actualización y crecimiento personal, como los de autogestión y cambio en individuos y en comunidades. **Se intenta fomentar una “Cultura de Servicio” que sea propia respetando los contextos culturales que funcionan de trasfondo, esbozando y revisando lo que ese servicio realmente implica.**

México clama modernidad en cuanto a la formulación de nuevas estructuras sociales, pero ¿bajo qué mentalidad se forjará la sociedad civil que comienza a surgir desde inquietudes políticas, sociales y cívicas? Aquí se sugiere a través de este estudio revisar la **mentalidad de servicio**, en donde exista una apertura para la transmisión de valores que le permita al hombre replantear caminos no sólo posibles, sino dignos. Hay autores que sugieren que la sociedad civil se integre desde perspectivas pluralistas, a base de la promoción de “instituciones intermedias”<sup>48</sup> que ayuden a superar la crisis de sentido de las sociedades modernas, empero, habría que considerar en Latinoamérica los “pequeños mundos de vida”<sup>49</sup> de Luckman. Más bien habría que aludir a incursionar en si se ha alcanzado un grado suficiente de modernidad en la sociedad mexicana, o es que, como nos pregunta Aguilar,<sup>50</sup> ¿hemos llegado tarde a la cita de la modernidad política, democrática y económica después de largos, improductivos y hasta violentos rodeos políticos y mentales?

En un atinado análisis para Latinoamérica, Lechner<sup>51</sup> habla de la sociedad civil como campo que sirva para una autocrítica democrática y visto así, *el fortalecimiento de la sociedad civil es sinónimo de una*

---

<sup>48</sup> Berger, Peter L. y Luckmann, Thomas, *Modernidad, pluralismo y crisis de sentido*, Barcelona, E. Paidós, 1977.

<sup>49</sup> Luckman, Benita, “The Small Life-Worlds of Modern Man”, *Social Research*, Vol 37, No.4 1970, pp. 580-96.

<sup>50</sup> Aguilar, Luis F., “*Desarrollo, participación y el tercer sector en Latinoamérica*” (mimeo) presentado en el II Congreso Mundial de la ISTR, El Colegio de México, julio 1996, México.

<sup>51</sup> Lechner, Norbert, “La (Problemática) Invocación de la Sociedad Civil”, ponencia presentada al VIII Encuentro de Ciencias Sociales en el marco de la Feria Internacional del Libro en Guadalajara, México, 1994, *Perfiles Latinoamericanos*, pp.131-144.

*autorreflexividad social*<sup>52</sup>. ¿Estaremos listos para reflexionar sobre este tema?

**El fortalecimiento de la sociedad civil depende en parte en el desenvolvimiento y la efectividad de asociaciones voluntarias y de la conscientización de lo que ocurre en ellas, ya que son las que forman un tipo de tejido social y materializan nuevas formas de solidaridad de la existencia de una esfera pública en la que asuntos de interés colectivos puedan discutirse.** Depende también de muchos factores, entre otros, la disponibilidad de medios institucionales que sirvan de puente entre el nivel de la sociedad civil y la esfera pública y el de las instancias políticas representativas y el aparato del Estado.

Sea como fuere, será crucial establecer bases posibles y reales de autogestión, que lleven hacia una sociedad sustentable utilizando una “reingeniería social”<sup>53</sup> en donde, por fin, tengan que sentarse a la mesa del diálogo las facciones de los tres sectores que interactúan entre sí. En donde, valiéndose de un discurso “ético-racional” y empleando “relaciones de consenso”<sup>54</sup> se norme el fuero interno de las organizaciones y se las regule en su actuar. Entonces se logrará entender las aportaciones de las acciones de voluntariado social en la construcción de las sociedades, las cuales cobrarán importancia en la toma de decisiones de la dirección en la que se oriente la sociedad civil y el Tercer Sector en México. Por otro lado, se continuará en la búsqueda para comprender los procesos humanos de interacción y servicio que son comunes a todas las personas y su influencia en los cambios tanto grupales como comunitarios.

---

<sup>52</sup> Ídem. P. 144.

<sup>53</sup> Arredondo, Vicente, *Hacia una Nueva Cultura Ciudadana en México*, México, FAPRODE, UIA, FAM, 1996.

<sup>54</sup> Hernández Vega, Raúl, *La Idea de Sociedad Civil, Avance teórico*, Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, UNAM, 1995.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

*Las fundaciones Norteamericanas y las instituciones no lucrativas en México*, México. CEMEFI

Fernández, Rubem César, *Private but Public: The third sector in Latin America, Citizens. Strengthening Global Civil Society*. CIVICUS, World Alliance for Citizen Participation, USA, 1994.

Butcher, Jacqueline, *El Arte de Dar: Factor Olvidado del Desarrollo*, Tesis de Maestría en Desarrollo Humano, UIA, Sta Fe, México, 1966.

Lester M., Salamon y Anheir K. Helmut, *The Emerging Sector, The Nonprofit Sector in Comparative Perspective- an Overview*, U.S.A. JHU Design and Publications, 1994.

Schmelkes, Sylvia, "Para entender la Sociedad Civil en América Latina", *Sociedad Civil, Análisis y Debates*, Núm. 3, Vol I, 1997.

Rubem César Fernandes. *Privado Aunque Público. El Tercer Sector en América Latina*. CIVICUS, 1994.

Enríquez Villacorta, Alberto. "La Sociedad Civil en Centroamérica." *Sociedad Civil, Análisis y Debates Perfiles de la sociedad civil en América Latina y el Caribe*. Núm. 3 Vol I, 1997.

Lafarga, Juan. "Desarrollo Humano hacia el año 2000". *Prometeo. Revista Mexicana de Psicología Humanista y Desarrollo Humano*. Universidad Iberoamericana. Plantel Sta. Fe. México D.F. No. Cero. Otoño 1992.

Lopezllera Mendez, Luis, "Pobreza y Modos de Vida Digna y Sostenible", *La Otra Bolsa de Valores*, México D.F, mayo 1997.

Sievers, Bruce, "Can Philanthropy solve the Problems of Civil Society?" *Essays on Philanthropy*, No. 16, Indiana University Center on Philanthropy, U.S.A., 1995.

Rogers, Carl R., *Terapia, Personalidad y Relaciones Interpersonales*, Buenos Aires, E. Nueva Visión, 1978.

González Garza, *Colisión de Paradigmas*, México, UIA, Depto. Desarrollo Humano, 1989.

Rogers, Carl R., *On Becoming a Person*, Boston, Houghton Mifflin Company, 1961.

Frankl, Viktor, *Psicoterapia y Humanismo*, México. Fondo de Cultura Económica, 1994.

Ruiz Olabuénaga, José Ignacio, *Metodología de la investigación cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao, 1996.

Gummerson, Evert, *Qualitative Methods in Management Research*, Sage, Newbury Park (California), 1991.

Moustakas, Clark, "Heuristic Research, Design and Methodology", *Person Centered Review*, Vol 5 No. 2, May 1990. Traducción José Gómez del Campo. UIA, México.

Bergh, B.L., *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*, Allyn and Bacon, Needham Heights, Mass., 1989.

Guba, E.G. y Lincoln, Y.S., "Competing paradigms in Qualitative Research", en Denzin, N.K. y Lincoln, Y.S. (eds.) *Handbook of Qualitative Research*, Sage, Thousand Oaks, California, 1994.

Strauss, A., *Qualitative Analysis*, Cambridge University, Cambridge, 1987.

Guba, E.G. & Lincoln, Y.S., *Naturalistic Inquiry*, Sage, Beverly Hills, 1985.

Mejía Pereda, Alejandro, *Filosofía del Servicio*, México, Tesis de Licenciatura, UIA, Plantel Sta. Fe, Filosofía 1991.

Blanchard, Kenneth, Hersey, Paul, Guest, Robert, *Organizational Change Through Effective Leadership*, Quill, New York, 1985.

Schwartz, Howard, Jacobs, Jerry, *Sociología Cualitativa. Método para la reconstrucción de la realidad*. Trillas, México, 1995.

Mead, G. H., *Espíritu, Persona y Sociedad*, Paidós, México, 1993

CEMEFI, A.C. *Mujeres, Recaudación de Fondos y Tercer Sector en México*, 1996.

Weber, Max, *Ensayos Sobre Metodología Sociológica*, Amorrortu, Buenos Aires, 1993.

Berger, Peter L. y Luckmann, Thomas, *Modernidad, pluralismo y crisis de sentido*, Barcelona, E. Paidós, 1977.

Luckman, Benita, "The Small Life-Worlds of Modern Man" *Social Research*, Vol 37, No.4 1970.

Aguilar, Luis F., "Desarrollo, participación y el tercer sector en Latinoamérica" (mimeo) presentado en el II Congreso Mundial de la ISTR, El Colegio de México, julio 1996, México.

Lechner, Norbert, "La (Problemática) Invocación de la Sociedad Civil", ponencia presentada al VIII Encuentro de Ciencias Sociales en el marco de la Feria Internacional del Libro en Guadalajara, México, 1994, *Perfiles Latinoamericanos*.

Arredondo, Vicente, *Hacia una Nueva Cultura Ciudadana en México*,

México, FAPRODE, UIA, FAM, 1996.

Hernández Vega, Raúl, *La Idea de Sociedad Civil*, Avance teórico, Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, UNAM, 1995.



