

TRABAJOS VOLUNTARIOS: CUANDO DAÑAR TAMBIÉN ES UNA POSIBILIDAD¹

ANA MARÍA HAZ²

Directora Ejecutiva CEES•UC

El gran desafío social del Chile actual es hacer frente a la inequidad. Hasta hace poco se pensaba que lo más urgente era combatir la pobreza y que las expectativas de mediano plazo se encargarían de la desigualdad. América Latina es el peor caso del planeta respecto de la equidad, y requiere urgentemente abordarla. La siguiente tabla nos muestra en nuestro sub continente el quintil más bajo posee menos del cinco por ciento de la riqueza, mientras que el quintil más alto tiene para si casi el cincuenta y tres por ciento de la riqueza, situación aún peor que la de África.

<i>Quintil/ Región</i>	<i>América Latina</i>	<i>África y Medio Oriente</i>	<i>Sur de Asia</i>	<i>Europa Oriental</i>
Quintil 1	4,52	6,9	8,76	8,83
Quintil 5	52,94	45,35	39,91	37,80

Fuente: Deininger y Squire. Measuring Income Inequality. A new data base. World Bank. Economic Review, 1996-2000.

Lo que quiero entregarles hoy son algunos principios orientadores para que hagan del trabajo voluntario una actividad útil y no dañina. Y digo “daniña” porque no podemos asumir que por el solo hecho de acudir a trabajo voluntarios se está haciendo el bien, y veremos que si se observan críticamente algunas iniciativas de trabajo de esta

¹ Este escrito corresponde a una presentación por invitación realizada por la profesora Ana María Haz en el marco de la capacitación de voluntarios de la Pontificia Universidad Católica de Chile en julio de 2007. La edición final de este escrito fue realizada por Daniel Díaz, Miembro Asociado CEES_UC.

² Ana María Haz es Psicóloga y Magíster en Sociología PUC. Es Profesora Adjunta de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Es Directora Ejecutiva del Centro de Estudios de Emprendimientos Solidarios / CEES_UC, centro multidisciplinario de estudios para el desarrollo y fortalecimiento de las organizaciones de ayuda social.

naturaleza, algunos de ellos se muestra por bajo de la línea base de la neutralidad acerca de sus efectos (esto es cuando a nivel de las comunidades se tiene cero resultados o impactos), llegando incluso a provocar daños en la línea de alterar la vida cotidiana de la comunidad, generar iniciativas que pueden hasta humillar a las personas de las localidades.

Pero no todo es siempre así de negativo, pues ser voluntario puede ser una ocasión para entregar oportunidades a los más pobres, lo que en definitiva se transforma en un vía concreta de reducción de la inequidad. Pero el que esto sea una realidad es un desafío, y no uno imposible, sino uno que se puede lograr con pequeños pasos, que no revisten gran complejidad pero que pueden variar definitivamente el cariz de trabajo que todos ustedes realizan, y lo que es más importante, el resultado e impacto que tienen. Veamos algunos de los puntos que quiero compartir con ustedes.

1- LOS POBRES MERECE TRABAJO VOLUNTARIO DE EXCELENCIA.

Muchas veces hemos escuchado que los pobres tienen tantas carencias, que por ende, cualquier cosa que se les dé es buena. En este entendido, los trabajos voluntarios para personas pobres parecen fáciles, ya que cualquiera puede imaginar muchas cosas que hacer y todas ellas serán agradecidas, dado que no las tienen.

Quisiera contar una anécdota: es original de la película Caluga o Menta. En la escena una madre de una familia marginal de la población La Legua está hablando con su hijo adolescente que quiere enviar insultar al Alcalde cuando venga, porque le parece el colmo de los colmos, el cinismo máximo que se venga a hacer el bueno y regalar justo cuando quiere ser reelecto en su puesto de Alcalde.

“Madre: (dando pellizcos y coscorriones) Te he dicho mil veces, chiquillo e' moledera que no entendís na' de lo que pasa y te las dai de pulento....

Si el Alcalde dice cancha, nosotros decimos cancha; si el Alcalde dice pasto, nosotros aplaudiendo decimos queremos pasto, si dice sede gritamos de contentos ¡¡porque esa es la única huevá que nos van a dar!! ¡Entendiste?”

Esta imagen ilustra claramente que las personas que llamamos “pobres” al no tener opciones, se resignan a aquello que reciben y no resulta raro que se muestren satisfechos con lo que les demos. ¿Tienen posibilidades de exigir? Es evidente que el usuario no se quejará, si a fin de cuentas no tiene opciones. Ecuación: ellos felices, nosotros felices al ser generosos. ¿Qué más pedir?

En ese sentido, podemos llegar a una conceptualización perversa de los resultados de los trabajos voluntarios. Uds. están regalando un tiempo que tendría otras opciones. Hay compañeros de Uds. que se irán de vacaciones dentro o fuera de Chile; en cambio Uds. es posible que no sólo donen su tiempo que legítimamente corresponde al

descanso y a la diversión, sino que además sufran ciertas penurias, malas condiciones higiénicas, mala alimentación y frío.

Entonces pueden querer que las personas sean agradecidas de lo que Uds. les dan y como en la anécdota de Caluga o Menta, incluso que los aplaudan. Sin embargo, ellos no tienen más opciones que aquellas que las que Uds. les dan. Y lo más probable es que no se quejen, porque saben que eso es lo único que recibirán. Por ello merecen la excelencia, porque no pueden elegir. Ellos no pueden elegir lo que reciben, pero nosotros si tenemos opciones al momento de dar.

2- LAS PERSONAS POBRES SON DIGNAS.

Es evidente que Uds. han tenido mayores oportunidades que las personas pobres y en Chile, y en ese sentido es que muchas personas educadas se sienten superiores a las personas pobres. Por ejemplo, ¿sabían que las personas que viven en la calle muchas veces tienen que ir a la Casa de Acogida del HC para ir al baño?, aunque esto signifique recorrer kilómetros. El problema es simple, viven en la calle, están sucios y por ello no pueden entrar ni siquiera a los baños públicos. ¿Han visto uds. el maltrato que reciben continuamente en muchísimos lugares? ¿Cómo son tratados en los consultorios, en las comisarías? ¿Pueden entrar a un supermercado, a una multitienda sin que un guardia se les ponga al lado?

¿Van a poder uds. aceptar el saludo de un adulto que huele mal, van a poder aceptar el abrazo de un niño al cual le caen los piojos visiblemente? Si no son capaces de tratarlos dignamente, ellos lo van a notar.

Uno de los operarios de uno de los casinos de nuestra universidad me comentaba hace algún tiempo sobre un alumno: *“Es tan simpático, si cada vez que me ve me saluda”*. Noten por favor lo simple de lo que esta persona valora, sencillamente el saludo, el buen trato; lo cual implicaba, por contraposición que para muchos alumnos era una persona invisible, completamente inexistente. ¿Saludan los alumnos a las personas del aseo, de servicios, a los guardias que empiezan a reconocer porque los ven diariamente? ¿Les hablan si los ven tristes o preocupados?. A veces el trabajo voluntario, que tiene en su génesis el deseo de ayudar puede empezar por los lugares más cercanos, la universidad, la casa cuando hay nana, jardinero, nochero, etc. Bien conocido es la frase aquella que “la caridad empieza por casa”. Pues de nos ser así entramos en la espiral en donde puedo sostener dos posiciones completamente contrapuestas, en las que el trabajo voluntario está completamente dissociado de mi vida cotidiana: digno de mi apoyo y reconocimiento sólo es quien vive al menos a trescientos kilómetros de Santiago, y no soy capaz de mirar a los ojos a la persona que mantiene limpia mi habitación o mis salas de clases.

Ahora, si ustedes sonde quienes sí saludan, tienen un punto de partida básico. Son personas visibles para Uds. y lo más probable es que Uds. lo hayan hecho, porque precisamente valoran los trabajos voluntarios con personas en situación de pobreza.

Tienen entonces la tarea de convencer a sus compañeros que los buenos tratos no están nunca demás, ni en la casa ni en la universidad ni en los lugares públicos. Las personas en situación de pobreza están tan acostumbradas al maltrato que el buen trato los emociona y los hace sentirse más dignos.

Cuando estén en trabajos voluntarios, sepan escucharlos. Ellos han tenido vidas tan distintas a las de uds. que no los pueden juzgar ni criticar desde sus historias. Cómo criticar a una madre que no planifica que su hijo estudie y que desee y se esfuerce para que él logre entrar a la universidad si el horizonte de futuro de esa mujer es el día siguiente. *¿Podré darle de comer a mis niños?* Cómo pedirle a alguien que está centrado en el día siguiente que se imagine lo que va a pasar en 10 años más. Para pensar en 10 años más, hay que tener estabilidad, saber que se seguirá teniendo la misma casa, que se podrá afrontar los problemas de salud, que dispondrá para comer todos los días.

Si los escuchan podrán conocer historias increíbles. Y aprenderán Uds. de ellos y además aprenderán a flexibilizarse de alma y de mente, a no juzgar de acuerdo a lo que uds. han vivido. Y ellos agradecerán ser escuchados. Porque no están acostumbrados, a ser tratados con respeto, con atención.

Cuando lleguen a la localidad, preséntense. Señalen claramente lo que quieren hacer y sepan estar alerta a los gestos sutiles. Es difícil que se encuentren con quejas, traten de saber que es lo que ellos más quieren de uds. Porque si no, simplemente van a tomar lo que uds. les dan, no se quejarán y serán agradecidos. Total... no hay más opciones. Y cuando eso ocurre opera la paradoja que quienes más reconfortados se hayan con los trabajos voluntarios son precisamente los voluntarios, pues las personas de las localidades pasan a segundo plano, son meramente la escenografía en que se despliega el “espectáculo”, ni llegan a ser protagonistas y ni soñar con que puedan ser críticos.

3- TENGAN OBJETIVOS PEQUEÑOS.

De lo bueno, poco. Lo pequeño es hermoso.

No cambiarán el mundo en 10 días. Lograrán cosas pequeñas, pero si uds. son humildes en sus objetivos, dejarán en ellos una experiencia concreta, exitosa y significativa. Si quieren hacer grandes cosas, todos saldrán todos frustrados, porque en 8 o 10 días se hace poco cuando la complejidad es grande. Se encontrarán con familias en que además de existir problemas económicos, existen problemas de salud no tratados, depresiones, alcoholismo, niños con trastorno de aprendizaje, violencia intrafamiliar.

Quisiera poder transmitírselos mejor a través de un caso que conocí por mi trabajo de supervisión clínica que realizo en mi docencia habitual. No es el peor de los casos que he conocido, pero ilustra bien lo que quiero mostrarles y ejemplifica la marginalidad de parte de nuestra sociedad. Dicho caso llegó a una de las alumnas en práctica

profesional que estaba bajo mi supervisión, desde un programa de fortalecimiento familiar. El motivo inicial era para que se trabajara la reparación de una niña que había sido abusada dos años antes por un primo, y el primo había recientemente salido de la cárcel, lo cual había reactivado las consecuencias del trauma en la niña. Mi alumna terapeuta, al comenzar a trabajar con la niña, se encontró con una familia, en que el padre estaba enfermo terminal de cáncer, había tenido intentos de suicidio, pero además era adicto a la pasta base, y cuando llegaba a la casa drogado se ponía violento con su mujer, la madre de la niña; lo cual por definición implica maltrato para los niños, dado el clima violento que experimentan los niños.

Mi alumna terapeuta, en conversaciones con la mamá supo que ella estaba pensando recurrentemente en el suicidio, lo cual nos daba indicadores de una depresión grave no tratada y para finalizar, supo que uno de los hermanos de la niña estaba pensando en matar al papá, para acabar con la crítica situación de violencia hacia su madre. En resumen, teníamos 3 intenciones de muerte anunciadas, con lo cual el problema del abuso sexual se hacía irrelevante, por impactante y paradójico que resulte decirlo. Logramos definir que la mejor entrada a los múltiples problemas de la familia era el tratamiento de la adicción a la pasta base del padre. Con mucha paciencia, mi alumna terapeuta logró convencer al papá de que su adicción era un problema que ya no dependía de su voluntad, que afectaba a toda su familia y que requería apoyo profesional para salir del problema. Cuando él finalmente aceptó internarse, descubrimos con verdadero pavor que no había lugar en Santiago para un hombre de sus características (adicción y cáncer simultáneamente). Todo lo que nos quedaba como equipo era rezar, para que no se produjera una muerte mientras interveníamos para fortalecer al resto de su familia. Para colmo, durante el tratamiento, el segundo piso de su casa se quemó, lo que simplemente nos llevó a rezar más.

Lo que quiero señalarles con este caso es la complejidad: una familia multiproblemática, escasez de recursos económicos y la imposibilidad desde un profesional de hacerse cargo del problema. Intervenir sobre este tipo de problemáticas requiere soluciones desde distintos profesionales coordinados y desde distintos sectores y por mucho tiempo, de modo que exista la posibilidad real que ocurran cambios observables y sostenibles en esas familias. Es decir, tiempo y profesionales con gran experiencia y capacidad de coordinarse.

Sin embargo, todos aquellos que trabajamos en ayuda social solemos ser ambiciosos, lo cual incluye a los voluntarios también. Por ejemplo, nadie intentaría tratar un problema cardíaco con parche curitas; sin embargo por alguna razón pensamos que la pobreza puede tratarse con parche curitas. Al parecer pensamos que porque nada tienen, cualquier cosa les sirve de ayuda. Incluso nosotros hemos llegado a pensar que existen casos en que hubiera sido mejor hacer nada que hacer lo que se hizo, ya que siempre se está jugando con las expectativas de personas con pocas opciones y que no merecen ser frustrados en la única opción que se les da.

Cuando Christopher Reeves, nuestro ex-Superman tuvo un accidente por la caída desde un caballo, fue tratado por los mejores especialistas del mundo. ¿Y cuáles eran

los objetivos? Si recuerdan, cuando Christopher Reeves dejó el respirador fue una noticia que circuló el mundo. Y fíjense la pequeñez, simplemente podía respirar por su cuenta, algo que todos nosotros hacemos, nada excepcional. Era una pequeñísima conducta que logró un equipo multidisciplinario de la mejor calidad. Sin embargo, dicha solución era de alta calidad y era un gran logro, pero por supuesto proporcional al complejo problema. Nadie pretendía, como nosotros a veces -los Superman sociales- lo hacemos, que Christopher Reeves no sólo respirara por sí solo, sino que se rehabilitara, retomara sus actividades, se insertara adecuadamente en la sociedad e incluso... volviera a montar a caballo y diera charlas por el mundo. ¿No es así como concebimos muchas veces nuestros objetivos?

Insisto, tengan objetivos pequeños. Por ejemplo, recuerden aquellos que trabajen con niños, que su lenguaje por excelencia es el juego. Jueguen con ellos, pásenlo bien. Si diseñan juegos, podrán introducir en ellos muchas variables de aprendizaje importantes, pero en el lenguaje de los niños y en su tiempo de vacaciones. Jugar requiere concentración, requiere seguir instrucciones, lo que significa comprender instrucciones, requiere competencias específicas, coordinación, valores (no hacer trampas, saber ganar y perder), convivencia social, resolución de conflictos.

Todo ello se puede lograr a través de jugar fútbol. Sin embargo, a veces vemos que nuestros futbolistas profesionales destruyen sus propias carreras con conductas impulsivas como malos comportamientos en los lugares que viajan. Es indudable que tienen talento, pero muchos de ellos provienen de ambientes con pocas oportunidades, en que no se les enseñó un “buen” partido de fútbol, en el cual hubieran aprendido las habilidades necesarias, que van más allá de patear bien una pelota. Por ellos se marean con la fama. Sufren un brusco cambio desde la falta de oportunidades a la sobreabundancia económica, que los lleva a tener el último auto deportivo y a ser acosados por bellas modelos. Para tener buenos equipos de fútbol debieran ser entrenados en buenos partidos desde pequeños y acompañados en el cambio brutal que viven de un estado económico al otro. Es lógico que se mareen y que no sepan lo más mínimo de autocontrol.

Jueguen un partido de fútbol con reglas, con valores, con espíritu de equipo, con respeto al adversario, con decencia y estarán enseñando muchísimo. Jueguen con los niños; Uds. no están lejos de su propia niñez, recuperen su mundo infantil y ayudarán mucho con objetivos pequeños.

4- COMPARTAN SUS EXPERIENCIAS, REFLEXIONENLAS Y PLANIFIQUEN.

Ver la pobreza, sobretodo si es la primera vez que van a trabajos voluntarios, puede ser chocante. Puede resultar un mundo desconocido que no es estéticamente bello. Déjense llevar por la emoción, pero para ello deben ser contenidos y escuchados por su grupo de pares. Al final de la jornada, o en algún momento del día, siempre tengan un espacio de contención, de reflexión sobre lo que han hecho y de planificación del día siguiente. Eso permite que puedan equivocarse, no ser perfectos, porque nunca lo

serán, y sólo al reconocer sus equivocaciones podrán reparar, pedir perdón si es necesario, buscar soluciones alternativas y mejorar sus diseños iniciales.

Pero esto sólo lo pueden hacer si se permiten convivir como grupo de voluntarios, en un clima de confianza, en que puedan mostrarse y mostrar sus errores, sus ansiedades, sus dudas. Lo cual es difícil en un mundo exitista como el nuestro y, más difícil para los hombres que para las mujeres, porque a los hombres les exigimos, como sociedad, ser fuertes, orientados a la solución, siempre número uno en todo.

Y cuando me refiero a jornadas de contención, reflexión y planificación no me refiero solamente al grupo líder de los voluntarios, sino que a todos. Esto es lo que se llama autocuidado de los equipos. Cuando los equipos no se cuidan, su trabajo es de peor calidad y ello es muy importante para aquellos de uds. que quieren seguir trabajando en la superación de la pobreza. Porque hay que saber mirar la pobreza de frente, con el corazón abierto y empatizar. Y empatizar significa ponerse en los zapatos del otro; y puede significar entonces llenarse de las emociones que ellos tienen, que pueden incluir tristeza, indignidad, resignación, impotencia, irritación, resentimientos, dolor en sus diversas expresiones a fin de cuentas. Y estos sentimientos hay que expresarlos, porque si no, sólo querrán salir huyendo del lugar. Y si no sienten estas emociones, también deben preocuparse, porque pueden estar mirando la pobreza con los lentes de la disociación. Como por ejemplo cuando el médico opera un riñón y no ve una persona, sólo ve un riñón; lo que para mi tampoco es bueno, ya que creo que la medicina se debe humanizar.

Por ello, en algún momento del día deben tener una actividad que sea dedicada hacia uds. mismos y no hacia los otros, es decir, su espacio de autocuidado, en el cual puedan reconocer que hay situaciones que los sobrepasan, que los angustian, que los irritan, un espacio para poderse desahogar, reflexionar con los otros sobre lo vivido y planificar el día siguiente en torno a lo sucedido. Los grupos de autocuidado deben ser pequeños, para que así quepa la intimidad. Y deberían tener un voluntario más experimentado en cada grupo, que sepa que estas cosas pasan, que los ayude a canalizarlas y que prepare al grupo a planificar el día siguiente si requiere cambios. Porque por mucha planificación a priori que tengan, deben ser flexibles y poder cambiarla según las circunstancias y saber tener para cada día un plan A, y si no funciona un plan B, y así sucesivamente.

Como psicóloga, he visto las peores sesiones cuando los alumnos supervisados por mi siguen obediente y rígidamente mis instrucciones, sin escuchar lo que el usuario trae a la sesión, lo que muchas veces implica que, dadas las contingencias que trae, la planificación a priori no es la más útil. Esa flexibilidad requiere humildad, pues implica el reconocimiento que nuestras iluminadas cabezas no lograron prever todas las situaciones, y hay que hacer cambios; el foco siempre debe estar en que esos cambios se hacen en virtud del objetivo que perseguimos, y que nosotros somos los llamados a ser flexibles.

5- RITUALES

Es importantísimo tener rituales. Uno está lleno de rituales en la vida; la ceremonia con que fueron recibidos al entrar al colegio, al salir de él, la entrada a la universidad, los cumpleaños, los aniversarios de pareja, etcétera. Deben ritualizar el trabajo voluntario si quieren marcarlo como una experiencia significativa para aquellos a quienes quieren servir y para uds. también.

Deben planificar un ritual de entrada y un ritual final. Y con gran importancia, con toda la relevancia que uds. quieran darle a sus propios trabajos voluntarios. Y como van por un tiempo corto, además deben marcar el proceso. Si por ejemplo, van por 10 días, deben tener para cada grupo con el cual trabajen un ritual concreto que marque cada día que están con ellos y los logros obtenidos en ese día. Por ejemplo, los niños no se fijan bien en los tiempos y el último día les puede caer de sorpresa y no estar preparados para finalizar la experiencia.

Deben tener una forma concreta en que cada día esté marcado. Por ejemplo, con los niños podrían dibujar conjuntamente, con distintos materiales un largo tren; que tenga tantos vagones como días estén. Y al final de cada día llenar conjuntamente los logros y experiencias de esa jornada. De ese modo, los niños tendrán la experiencia concreta que los vagones se llenan y que se van acercando al vagón final. Esto es necesario hacerlo con los adultos también, y en uds. está la creatividad respecto de cómo hacerlo con cada grupo en particular.

Con ello, prepararán a la comunidad para el día final de los trabajos voluntarios. Aun así, algunos de ellos no estarán bien preparados y algunos de uds. tampoco. Se habrán creado vínculos de amistad con los adultos y con los niños y la separación será más difícil. Una regla de oro: NO prometan retornos. El último día es el último día: sepan despedirse sanamente. No les digan a los niños o a los adultos que volverán de todos modos en el verano o invierno siguiente. Es probable que desde la emoción de la despedida lo digan con toda la intención de hacerlo; pero la vida universitaria puede ser muy variable y es probable que no vuelvan. Uds. se habrán olvidado de su promesa, pero ellos no. He sabido por referencias directas de más de un niño que quedó esperando el bus del siguiente verano o invierno de trabajos voluntarios para reencontrarse con esa tía querida. Y la tía sencillamente no llegó.

Uds. no pueden jugar con las expectativas de los niños ni de los adultos. Muchos de ellos están marcados por el maltrato y el abandono, y cuando uds. no llegan y no cumplen la promesa que les hicieron, reeditan el abandono, les confirman que el mundo es un lugar poco confiable y les hacen un daño psicológico grave. Si vuelven al lugar, es mejor que sea una sorpresa, un regalo.

Hagan del final un bonito final. Pueden darles pequeños regalos, que simbolizen la experiencia emotiva y significativa que todos vivieron, o construir manualidades con

ellos (pulseras, títeres, collages, entrega de diplomas, etc.). Y ellos y uds. aprenderán que los trabajos voluntarios pueden ser una experiencia corta, significativa y exitosa.

En resumen, necesitan: calidad de trabajo, dignidad en el trato, diseño de objetivos pequeños, autocuidado de los equipos de trabajo y ritualización del tiempo vivido. Solo así tanto ustedes como todas aquellas personas -y llamémosles así, no solo “pobres”- habrán logrado construir un espacio de encuentro y crecimiento mutuo.