

# LA FORMACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS SOCIALES COMO PROCESO EDUCATIVO

## *The Education On Social Volunteers As An Educational Process*

Marcos Cabezas González

**RESUMEN:** *En este artículo se proponen diferentes formas de definir la formación, para centrarnos en una propuesta conceptual de lo que pensamos debería ser el concepto de formación de los voluntarios sociales; se aborda la necesidad e importancia de la formación en el voluntariado social; y se expone brevemente la formación de los voluntarios sociales en términos de proceso educativo.*

*El proceso educativo apuesta por un cambio de enfoque respecto a modelos más tradicionales de entender la formación. Supone optar por el crecimiento personal de los voluntarios sociales, desde el grupo o la comunidad, para creer en la capacidad de entender la realidad y transformarla. Supone convertir a los voluntarios sociales en los verdaderos protagonistas de la formación, facilitar el crecimiento desde los aprendizajes y comprender la formación desde dimensiones y ángulos diferentes.*

**Palabras clave:** *Voluntariado social, formación de los voluntarios sociales, formación como proceso educativo.*

**ABSTRACT:** *In this article different forms of defining formation are proposed, to focus in a conceptual proposal of what we think the notion of the social volunteer's training should be; the need and the importance of the social volunteer's training; and the training of the social volunteer is expounded in terms of the training process.*

*The training process bets for a change in the view to understand the focus concerning more traditional ways to understand the education. It consists on trust the personal growth of the social volunteers, understood by the group or the community, to believe in the possibility of understanding the reality and to transform it. It consists on turning the social volunteers in the real main characters of the training process, to make easier the growth taking the traineeship in consideration and to understand the training process by different points of view and dimensions.*

**Key words:** *Social volunteer, social volunteers' training, training as an educational process.*

## 1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA FORMACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS SOCIALES

La formación en el voluntariado social se enmarca en lo que se denomina educación no formal<sup>1</sup>, ámbito educativo muy avalado y practicado en el Tercer Sector, las asociaciones y las ONG, porque sus principales fortalezas son: la búsqueda de horizontalidad en la relación educador-educando y el protagonismo de la autonomía frente a la jerarquía o los impulsos metodológicos, tan característicos de este ámbito, vividos y sólo alguna vez teorizados (Esteve Quiñones, 2004, 244).

De esta manera, la formación de los voluntarios sociales, puede **conceptualizarse** de la siguiente forma:

- Proceso formativo: “aquel conjunto de acciones (conscientes y evaluables) que se desarrollan en un tiempo delimitado y que tienen por objeto la consecución de determinados aprendizajes... No equivale a proceso instructivo ya que se trata de planteamientos interactivos, donde el papel de los realizadores de estas acciones varía... Se *transvasa* no sólo información, sino protagonismo, capacidad efectiva de acción y acción.” (Lamata Cotanda, 1991, 89).
- Formación: “procesos comunicativos, donde no sólo se transmite información, sino que además se pretende cambiar actitudes, valores, etc.” (Rodríguez López y Medrano Basanta, 1993, 10).
- Formación del voluntariado: “proceso por el cual se adquiere una determinada cultura de la organización, se aumenta el grado de conciencia y de responsabilidad de la persona y puede ayudarla a ser más activa en su medio y más integrada en el marco social de referencia.” (Armengol i Siscars, 1995, 29).
- La formación para la transformación: “es todo aquello que una vez asimilado, necesariamente hace que se caigan esquemas y rigideces anteriores, en busca de nuevos esquemas que favorezcan nuevamente a un equilibrio... La formación es un ele-

1 Entendida como el “conjunto de procesos, medios e instituciones específicas y diferenciadamente diseñados en función de explícitos objetivos de formación o de instrucción, que no están directamente dirigidos a la provisión de los grados propios del sistema educativo reglado” (Trilla Bernet, 1992, 29-30).

mento desequilibrador, que busca nuevamente el equilibrio, por eso transforma... y es formación porque conformará nuevas formas de ver la realidad y nuevas formas de actuar en ella. La formación será entonces ese hábitat propicio para la toma de conciencia, para que la realidad suene y resuene en los voluntarios, facilitadora de instrumentos, interrogantes, cuestionamientos y tomas de conciencia para un hacer verdaderamente liberador... La formación no es el instrumento, pero sí uno de los instrumentos claves del voluntariado.” (Renes, Alfaro y Ricciardelli, 1996, 112-113).

- Formación como proceso: “centro vivo de intercambio para el aprendizaje, en el que un grupo de voluntarios inicia y realiza de forma estable y continuada un periodo de formación para aumentar la calidad de la acción.” (Alfaro, 1998, 37).
- Formación: “proceso (es decir, como algo que se lleva a cabo de forma continuada), que tiene por objetivo educar integralmente a la persona, capacitándola para desarrollar una tarea (dotándola de unas técnicas y de unos conocimientos necesarios para afrontar problemas y darle seguridad al actuar), beneficiosa para ella misma (porque la enriquece), para la organización (porque la hace más participativa), para el destinatario (porque le da apoyo) y para la sociedad (porque desarrolla la cultura de la solidaridad).” (Martí y Monferrer, 1998, 75).
- Formación del voluntariado: “proceso que acompaña e integra todas las actuaciones de los voluntarios y sus entidades. Es un aspecto central en su estrategia de promoción y cualificación. Creo que sin formación, no hay voluntariado. El voluntariado es un ciudadano de a pie que tiene que fundamentar bien el sentido y la calidad de lo que hace... Cuando hablamos de formación nos referimos a aprender para operativizar, o sea, a la creación de espacios de encuentro donde contrastemos nuestra propia práctica, y donde alguien de nuestra asociación o de afuera nos ayude a descubrir nuestras fortalezas y debilidades y a innovar nuestro propio método. Lo más importante de la formación es aprender de la propia experiencia.” (Arnanz Villalta, 2000, 14-15).

- Formación del voluntariado: “Proceso constante de transformación, en el que el voluntario, con su grupo de acción, va dialogando con la realidad, va aprendiendo de ella, y va sistematizando sus conocimientos, sus hábitos de trabajo, y sus habilidades. Significa, por tanto, una revisión, un ahondamiento y una transformación de sus actitudes. La formación será el espacio propicio para que, gracias a la reflexión sobre la acción, sus motivaciones iniciales vayan creciendo hacia un modo de ser, hacia una manera diferente de ver la vida, hacia una búsqueda más sólida de mejorar la calidad de vida, de una transformación de la sociedad. Por tanto, al hablar de formación nos referimos a la transformación del voluntariado en sus modos de hacer: en su *saber hacer* (sus hábitos y habilidades), en su *saber* (sus conocimientos, su información), en su *ser* (sus actitudes, su crecimiento personal, integral) de cara a la acción voluntaria.” (Junta de Castilla y León, 2000, 41-42).
- Formación del voluntariado: “formación teórico-práctica que conduce a la persona a establecer un nexo entre la realidad y aquello que le dicen que es la realidad. Sólo así puede adoptar la perspectiva crítica tan necesaria que le conduzca a desear intervenir e intentar mejorar una situación con la que ya ha comenzado a tomar contacto y que le conducirá en función de sus necesidades a un proceso continuo de auto-actualización.” (Llopis y Agost Felip, 2000, 4).
- La formación como transformación: “aplicar las técnicas y herramientas necesarias para conocer la realidad y la verdad en la que nos movemos es lo que podemos denominar como formación. Pero ella en sí misma no es nada sino sirve para transformar lo que ya no es adecuado, lo que no sirve, lo que hemos descubierto como no válido, lo que va en contra de la vida, lo que deforma las conciencias y la percepción de la verdadera justicia y libertad. Formar para transformar. Formamos para transformarnos.” (Díaz Hernández, 2002, 51).
- Formación del voluntariado: “conjunto de actividades con un plan de objetivos específicos y bien perfilados.” (Orduna Allegrini, 2003, 102).

Teniendo en cuenta estas conceptualizaciones, definimos la formación como: *un proceso comunicativo teórico-práctico que prepara a los voluntarios sociales para “saber” (conocimientos), “saber hacer” (habilidades y destrezas), “saber ser” (motivaciones, actitudes y valores), “saber aprender” (actualización permanente), y “hacer saber” (acción educativa); cuya finalidad principal es la transformación de los propios voluntarios y de la realidad en la que actúan.* La formación que consideramos eficaz es aquella que dispone al voluntario para que, por medio de la toma de conciencia y la acción voluntaria, sea capaz de actuar en el contexto social general, en el contexto social inmediato y en el contexto personal, para modificar y erradicar las injusticias.

Las principales *características* de la formación de los voluntarios sociales son las siguientes (Díe Olmos, 1996, 174-177; Alfaro, 1998, 18; Junta de Castilla y León, 2000, 42-43; Iturriotz y Pagola, 2001, 11; Junta de Castilla y León, s.a., 91-92):

1. Integral: debe ser un proceso que desarrolle de manera equilibrada los aspectos que debe contemplar y al mismo tiempo adecue la mayor o menor relevancia que se dará a cada uno de ellos en el transcurso de la misma. No debe servir sólo para que los voluntarios tenga los suficientes instrumentos y recursos para la acción, sino que se trata de una formación que tienda a ser completa. Las áreas que se deben observar son: personal, grupal, institucional, social, y práctica.
2. Inductiva: proceso técnico-práctico que parta de la acción y vuelva a ella, que interprete el “texto” desde el “contexto”, que analice los problemas y los hechos desde las causas, que añada a lo manifiesto lo latente. La formación debe contemplar dos aspectos: teórico, en la medida en que abre horizontes y muestra otras perspectivas, y práctico, en la medida en que la acción bien realizada será nueva fuente de motivación y responsabilización.
3. Participativa: en el sentido de implicación activa de los voluntarios sociales en un verdadero proceso. Los destinatarios de la formación no deben ser sujetos pasivos, sino que deben participar activamente en su formación y en el diseño, ejecución y evaluación de las tareas que vayan a emprender. Debe des-

arrollarse a partir de una experiencia participativa y de grupo, donde todos tienen un camino que hacer.

4. Permanente: se trata de un proceso personal e institucional que nunca pueda darse por terminado, ya que los cambios que se producen en la sociedad actual son continuos y acelerados y los voluntarios deben atender a los nuevos retos que presenta la sociedad. Por ello, la formación es un proceso de aprendizaje que acompaña a los voluntarios sociales y debe convertirse en autoaprendizaje. Además de un proceso formativo, se habla de un proceso vital.
5. Liberadora: implica formar para la reflexión crítica, para la autonomía, y para la libertad.
6. Transformadora: la formación de los voluntarios sociales que empieza y acaba en sí misma no tiene sentido, debe ser siempre formación para algo, al servicio de algo o alguien, y debe encarnarse en compromiso y obras. Se puede poner en práctica la mejor formación y sensibilización, pero si no se traduce en resultados, puede servir para hacer el juego a la injusticia y la opresión, además de mantener o acrecentar el sufrimiento de este mundo. La formación sólo adquiere su pleno sentido si es formación para la liberación de las múltiples formas de opresión, formación para la acción transformadora respecto de los voluntarios sociales, respecto de los hechos y acontecimientos próximos, respecto de la sociedad y respecto de la humanidad.

## **2. NECESIDAD E IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS SOCIALES**

El voluntariado social de hoy aspira a ser un voluntariado preparado y responsable. Aunque la mayoría de las entidades tienen un gran interés y preocupación por la formación y por incrementar sus niveles, las deficiencias en este campo son todavía muy hondas (Gil García, 1990, 92). Hablar de la necesidad e importancia de la formación de los voluntarios sociales supone preguntarse: ¿por qué la formación? Son varias las respuestas a esta pregunta:

Una de las finalidades últimas de la acción voluntaria es ayudar eficazmente a los destinatarios para que éstos puedan resolver sus problemas. Por esto, es evidente que los voluntarios sociales necesitan una formación para prestar esta ayuda eficaz. La buena voluntad, es sin duda, el punto de partida imprescindible para la acción voluntaria, pero esta por sí sola no es suficiente. El voluntario social debe ser capaz de equilibrar la preparación y la disponibilidad altruista (Trejo López, 1995, 105-106). Como señala Díe Olmos (1996, 172): “Sin formación, sólo con buena voluntad, incluso con la entrega más generosa, podemos ser *más peligrosos que un elefante en una cristalería...* En una realidad social como la nuestra, en que las situaciones y los procesos son enormemente complejos y cambian rápida y profundamente, la formación es cada vez más imprescindible para hacer bien la cosas, es decir, para conseguir aquello que nos proponemos con la acción social: la reinserción de las personas y familias que padecen algún tipo de marginación o exclusión y su dignificación”.

La formación es un factor esencial para alcanzar calidad. Al igual que para ofrecer un buen servicio social, el profesional ha de formarse en su campo, el voluntario social también ha de formarse para realizar bien su acción altruista. (Martí y Monferrer, 1998, 75). Como señala Velloso de Santisteban (1999, 94): “existe una razón muy poderosa que permite apreciar la importancia de la formación de los voluntarios. Se trata de que el voluntario considere que como miembro activo de la sociedad, tiene el mismo derecho y la misma obligación que los demás a realizar su actividad según dicta el conocimiento admitido sobre la misma. No le gustaría al voluntario acudir al médico con un brazo roto o con la cabeza abierta y descubrir que éste tiene muy buena voluntad para curarle sus heridas pero muy poco conocimiento sobre cómo llevar a cabo esa cura. El hecho de que la labor voluntaria se lleva a cabo de forma gratuita, mientras que la realización de otras actividades sociales lleva consigo un pago, no es óbice en absoluto para descargarla de la responsabilidad que se le exige. Con independencia del aspecto económico que llevan consigo algunas actividades sociales, existe una responsabilidad acorde con cada actuación”. En la misma línea se encuentra Arnanz Villalta (2000, 10-11) cuando escribe: “Lo que nos hace débiles es

la baja calidad de lo que hacemos y la ausencia de cultura de eficacia de la gestión en muchas iniciativas y programas de acción voluntaria... Después de 30 años de trabajo en el campo del desarrollo comunitario, me he escandalizado de la sobredosis de intuición, de olfato, de mimetismo, de falta de cultura organizativa... La búsqueda de una mayor y mejor calidad de vida (que es el objetivo fundamental de la acción voluntaria) exige la aplicación de metodologías inteligentes, más allá de la intuición, del olfato y del mimetismo". En definitiva, la formación es hoy el principal instrumento con el que cuentan las entidades voluntarias para mejorar sus recursos humanos, para acomodarlos a sus necesidades en un contexto de cambio como el actual; y sirve, principalmente, para actualizar los conocimientos y competencias, así como para mejorar la calidad de las acciones realizadas (Fundación Tomillo, 2000, 131 y 138).

La formación permite participar activa y responsablemente en el funcionamiento de la organización de voluntariado social en la que se actúa desinteresadamente. Es conveniente formarse para participar responsablemente en la gestión de la organización e incluso en la del movimiento voluntario más amplio (Velloso de Santisteban, 1999, 93-94).

El aprendizaje positivo y la experiencia formativa son dos de los temas fundamentales de la acción efectiva de los voluntarios sociales, ya que es difícil mantener la motivación y el interés por unas actividades si no se desarrolla un cierto grado de competencia en ellas (Surian, 1999, 30).

La formación es imprescindible porque los voluntarios sociales son personas sensibles y concienciadas sobre la marginación. No es lo mismo ser consciente de que hay que erradicar la marginación que enfrentarse con ella con nombres y apellidos. La acción voluntaria es una acción humana, es una relación personal que no trata con necesidades, carencias y marginaciones, sino con personas que sienten y viven unas necesidades, carencias y marginaciones. Cuando un voluntario social se ofrece a ayudar a los demás, les está abriendo la puerta de la esperanza, les está ilusionando con un futuro mejor, y no puede defraudar. Por ello, es necesario que sepa y conozca los medios y las técnicas que debe de emplear en cada momento y situación, es necesario que se forme (González, 2001, 9-10). Como seña-



la Pérez Álvarez (2004, 10): “Los voluntarios necesitan una adecuada información y formación objetiva que les capacite para el desarrollo del compromiso que asumen y les ayuden a ir creciendo en conciencia y praxis críticas que favorezcan la toma de posturas claras ante las realidades en que se comprometen”.

Desde un punto de vista legislativo la ley 6/1996, de 15 de enero del voluntariado<sup>2</sup>, en su Título II (del voluntario), artículo 6.a, expone como uno de los derechos del voluntario: “recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se le asignen”. Del mismo modo, en su Título III (de las relaciones entre los voluntarios y las organizaciones en que se integran), artículo 2.e, cita como uno de los deberes de las organizaciones: “proporcionar a los voluntarios la formación necesaria para el correcto desarrollo de sus actividades”. Por lo tanto, los voluntarios sociales tienen el derecho de recibir, por parte de las organizaciones de voluntariado social en las que se integran para realizar sus actuaciones voluntarias, una formación inicial y permanente que les capacite para desarrollar estas tareas. Y las organizaciones de voluntariado social deben llevar a cabo procesos de formación que preparen y actualicen su principal recurso: el capital humano.

Teniendo en cuenta todos estos argumentos, podríamos concluir que la formación de los voluntarios sociales es importante, necesaria y, aun más, imprescindible. Pero la formación no lo es todo, no es la panacea del voluntariado, también tiene sus límites. No sólo porque no siempre se pueden dedicar todos los recursos que se consideran necesarios, sino porque la formación, por sí sola, no garantiza la resolución de los problemas de una organización. Se trata de una herramienta más, de un elemento importante para llevar a cabo los proyectos de una entidad, pero junto a ella, es necesaria la existencia de estos proyectos, así como los recursos y procedimientos precisos para llevarlos a cabo (Armengol i Siscars, 1995, 29). La formación también tiene sus riesgos. Uno de ellos es el de confiar excesivamente en ella. Se puede pensar que la formación puede dar

2 España. Ley 6/1996, del voluntariado (BOE nº 15, de 17/01/1996).

tal impulso al voluntariado social que casi por sí misma va a hacer de él un medio social poderoso. No debemos creer que la formación sea un fin sino uno de los medios de la acción voluntaria. La formación contribuye a la eficacia, pero si ésta ocupa el motor principal, los voluntarios sociales pueden perder de vista que el fin último no es ser absolutamente eficaces, sino mejores seres humanos (Velloso de Santisteban, 1999, 96-97).

### **3. LA FORMACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS SOCIALES COMO PROCESO EDUCATIVO**

Si definimos la formación de los voluntarios sociales tal y como lo hicimos en el apartado primero<sup>3</sup>, creemos que es necesario optar por un modelo de formación entendido en clave de proceso educativo.

#### **3.1. El itinerario educativo de los voluntarios sociales**

El itinerario es el camino educativo que hay que realizar con los voluntarios sociales. Y dentro de este recorrido, se encuentra la formación de los voluntarios sociales en clave de proceso educativo.

Como señala Aranguren Gonzalo (2001, 21-38) este camino tiene un comienzo, un horizonte de llegada y unas opciones de fondo. El punto de partida se sitúa en la persona del voluntario social (en sus motivaciones iniciales, en sus experiencias previas, en sus miedos, en sus idealismos, en sus prisas, en sus conocimientos, en sus ignorancias, etc.) en su doble condición de ciudadano con derecho a participar socialmente y de itinerante con posibilidades de crecimiento y cambio. El horizonte de llegada está en la integración de la acción voluntaria en el proyecto de vida del voluntario social. Las opciones de fondo necesarias para dirigir con éxito este camino son: la persona del voluntario social por encima de las actividades voluntarias; la formación debe guardar una estrecha relación con la acción; necesidad de relación, de creación de vínculos humanos y trabajo en equi-

3 Proceso comunicativo teórico-práctico que prepara a los voluntarios sociales para *saber* (conocimientos), *saber hacer* (habilidades y destrezas), *saber ser* (motivaciones, actitudes y valores), *saber aprender* (actualización permanente), y *hacer saber* (acción educativa); cuya finalidad principal es la transformación de los propios voluntarios y de la realidad en la que actúan.

po; atención personalizada; flexibilidad, paciencia, sentido de modestia y respeto al diferente de mí; horizonte de transformación social y crecimiento personal.

Para este autor, este itinerario educativo se desarrolla en cinco momentos:

1. Convocatoria: momento conocido tradicionalmente como captación. Se trata de invitar a los potenciales voluntarios sociales a incorporarse a un proceso de acción-reflexión que vaya más allá de la sola incorporación a un proyecto de trabajo concreto.
2. Acogida: momento de encuentro, de escucha, de amabilidad y atención personalizada.
3. Integración en la acción: momento de vinculación del voluntario social a un trabajo en equipo y un proceso de acción-reflexión permanente y gradual, que esté al servicio de los más débiles y del cambio social.
4. Espacios formativos: momento de la formación de los voluntarios sociales.
5. Presencia pública: momento de la dimensión movilizadora y provocativa del voluntario social. El voluntario social como agente catalizador de una sociedad más justa y solidaria.

Este proceso educativo no sigue un modelo de desarrollo lineal, porque no se trata de una sucesión de cinco momentos de manera acumulativa. Sí sigue un modelo en espiral, flexible, dinámico, abierto a la nueva realidad de cada día, donde todos los momentos están interrelacionados e interconectados los unos con los otros.

### **3.2. La formación en términos de proceso educativo**

Esteve Quiñones (2004, 229) propone cuatro posibles perspectivas en las que poder centrar la formación de los voluntarios en el futuro. Al mismo tiempo señala los riesgos que se pueden correr en cada una de las mismas:

*Tabla 1: Perspectivas de la formación de los voluntarios sociales*

<b>Formación centrada en...</b>	<b>La formación de los voluntarios sociales puede implicar...</b>
Los conceptos.	Una formación centrada en los temas. Organizar acciones formativas donde los que saben “dan” y los que no saben “escuchan”. Dar demasiada importancia a la información. Buscar que la gente identifique una cierta conducta institucional.
Los procedimientos.	Proponer metodologías sin conceptos definidos. Convertir la acción en una técnica basada en casos. Provocar incapacidad de reconvertirse. Tener la acción voluntaria como único referente. Hacer por hacer (activismo).
Las actitudes	Descubrir sólo aspectos de los voluntarios sociales y perderse a los otros que están ahí. Carencia y ausencia de criterios éticos para la resolución de conflictos, perderse en excesos deontológicos o analíticos. Destacar determinadas actitudes en detrimento de otras, olvidando que éstas van cambiando a lo largo del proceso vital. Insatisfacción por disparar hacia metas demasiado inalcanzables (valores).
Los procesos.	Unir las tres dimensiones anteriores y perder las potencialidades que guarda cada tendencia. No poder controlar de la misma manera, pues el protagonismo y la intensidad la marcan las personas. No hacer lo habitual, pues hay que observar y acompañar de otra manera. Evaluar con otros criterios, instrumentos, indicadores.

Para Esteve Quiñones, centrarse en los procesos educativos supone:

- Frente a la importancia de adquirir conocimientos, estar bien capacitados o tener una buena disposición para la tarea; optar

por el crecimiento personal de los voluntarios sociales, desde el grupo o la comunidad, para creer en la capacidad de entender la realidad y transformarla.

- Convertir a los voluntarios sociales (también al grupo o equipo) en los verdaderos protagonistas de la formación.
- Facilitar el crecimiento desde los aprendizajes.
- Comprender la formación desde dimensiones y ángulos diferentes: para los animadores, formadores, educadores, se trata de un arte porque lo educativo supone sacar lo mejor del otro; para los voluntarios sociales es una experiencia, porque lo educativo supone transformarse; para los destinatarios de la acción voluntaria un reto, porque lo educativo es su posibilidad para poder mostrar a la sociedad sus potencialidades; para los directivos de las entidades de voluntariado social una estrategia, porque lo educativo vincula con la organización; para la sociedad un valor, porque lo educativo da credibilidad.
- Del mismo modo, apostar por una formación centrada en el proceso educativo supone cambiar el enfoque respecto a modelos más tradicionales de entender la formación:

*Tabla 2: Enfoque de la formación centrada en el proceso educativo*

<b>Cambio de enfoque</b>	<b>Significa</b>
Desde la globalidad.	La formación se convierte en un proceso permanente de cuidado y apoyo, y la integración del “hacer educativo” es una tarea de todos.
Metodológico.	Centrada en los procesos como fuente inagotable de aprendizaje.
Organizativo.	Los verdaderos protagonistas de la formación son sus participantes, los voluntarios sociales.

El proceso educativo parte de una premisa: educar a los voluntarios sociales de forma integral, en todas sus dimensiones y potencialidades humanizadoras. Para ello, es necesario educar en el cono-

cimiento, educar en la afectividad y educar en la acción (Barco y Fuentes, 1993, 159-162):

*Tabla 3: Dimensiones de la formación como proceso educativo*

<b>Educuar en...</b>	<b>Para...</b>
El conocimiento.	<p>Que los voluntarios sociales sean capaces de descodificar la realidad social y la información que reciben, de forma crítica y eliminando, en la medida de lo posible, la carga de subjetividad y de ideología.</p> <p>Que los voluntarios sociales potencien la atención, el interés y la inquietud por conocer.</p> <p>Que los voluntarios sociales tengan la capacidad de reflexionar sobre la realidad social general y concreta.</p>
La afectividad.	<p>Que el conocimiento pase de “la cabeza al corazón”.</p> <p>Que los voluntarios sociales sean conscientes de su propia escala de valores.</p> <p>Que los voluntarios sociales puedan incorporar a su escala de valores los nuevos descubrimientos y aportaciones, al mismo tiempo que rechazan las posibles incoherencias.</p>
La acción.	<p>Que el conocimiento pase de “la cabeza al corazón y de este a la acción”.</p> <p>Que los voluntarios sociales puedan transformar la realidad social.</p> <p>Que los voluntarios sociales puedan hacer realidad la utopía.</p>

El voluntario social solidario, humanista y abierto es, en sí mismo, causa y consecuencia de un proceso educativo permanente con los siguientes pasos (Pérez Álvarez, 2004, 17-18):

1. La experiencia en la acción solidaria: los voluntarios sociales, en su desarrollo de la acción voluntaria, experimentan situaciones nuevas que son asumidas de maneras diferentes dependiendo de sus condiciones personales, sus relaciones y la naturaleza de la acción realizada.
2. De la experiencia a la conciencia: la acción voluntaria realizada debe acompañarse con el ejercicio de la toma de conciencia.

cia. Es necesario que la realidad objetiva experimentada y la valoración subjetiva que se hace de la misma, afloren, aportando valores, sentimientos, interrogantes, recelos y relaciones de lo vivido.

3. De la conciencia a la reflexión: del análisis de la acción voluntaria y de la nueva conciencia adquirida, el voluntario social descubre nuevos aspectos en los que profundizar en orden a una formación más adecuada y a una acción más cualitativa.
4. De la reflexión a la revisión y planificación de la acción voluntaria: la experiencia de la acción solidaria, la toma de conciencia y la reflexión formativa permiten al voluntario social revisar lo realizado, lo vivido, y planificar la acción a realizar.

### **3.3. Fundamentación pedagógica de la formación como proceso educativo**

La pedagogía que justifica la formación en clave de proceso educativo se compone de “diferentes pedagogías” (Aranguren Gonzalo, 2000, 204-208; Esteve Quiñones, 2004, 234-240):

1. Pedagogía del encuentro y la afectividad: en un primer momento, más que la organización, importa la proximidad y la relación humana que se establece con los voluntarios sociales. Esta pedagogía nos sitúa en lo que el hombre es: relación y comunicación; la proximidad, la cercanía, el vínculo es algo consustancial al ser humano. Lo afectivo, la ternura, la simpatía, la calidez..., deben tener la misma importancia que lo cognitivo, lo técnico, lo social... Sin afecto no hay cambio posible. Esta pedagogía no tiene en cuenta tanto la cantidad, como el calor humano. En los procesos formativos, es necesario saber equilibrar lo formal con el gesto que significa el “cómo te encuentras”, “no te preocupes”, “tú eres capaz”...
2. Pedagogía de la vulnerabilidad: la formación tiene que contar con la radical realidad de la vulnerabilidad humana, con la realidad de fragilidad, de fácil llegada a la quiebra, al cansancio o al fracaso.
3. Pedagogía de la autonomía personal: formación que ayude a crecer al voluntario social como persona y como individuo

comprometido con el cambio social. Este crecimiento se apoya en la experiencia de ejercer con criterio la propia libertad personal. Es en el ejercicio de la libertad responsable donde cada voluntario social va construyendo su propio proceso de autonomía, que no constituye una meta, sino un permanente quehacer.

4. Pedagogía narrativa: esta pedagogía pretende hacer justicia al modelo de itinerario educativo que propugna que no es la formación formal, los contenidos acabados, la renovación del temario formativo, el taller y el curso (solamente) lo que impulsa un nuevo modo de hacer y de ser voluntario social radical y vinculante.
5. Pedagogía de la dedicación: no existe más fórmula mágica que la dedicación para dejar hacer y dejar ser al voluntario social. La dedicación exige estar con el voluntario social y pensar en él.
6. Pedagogía de la acción: concibe al hombre como un ser personal y social, que conoce, valora y siente, que actúa sobre la realidad para transformarla y que trasciende su propio ser y su propia experiencia histórica. Una formación basada en esta pedagogía adopta un modelo educativo en el que la reflexión sobre la vida diaria, sobre los hechos y situaciones concretas, vuelve a la vida y la transforma.
7. Pedagogía de los sentidos: Hay que ponderar y cultivar los principales sentidos del voluntario social: olfato (sentido de la participación); vista (sentido del asombro); gusto (sentido de la sensibilización); tacto (sentido de la ternura y del cuidado); oído (sentido de la contemplación); sexto sentido (sentido de la creatividad); sentido común (hacer con significado las cosas).
8. Pedagogía del humor: el humor es una actitud de vida que estimula. Es un recurso pedagógico y didáctico para trabajar la motivación de los voluntarios sociales.



#### 4. BIBLIOGRAFÍA

- ALFARO, M<sup>a</sup> Elena. *La formación del voluntariado social*. Madrid: PPVE, 1998.
- ARANGUREN GONZALO, Luís Alfonso. *Cartografía del voluntariado*. Madrid: PPC, 2000.
- ARANGUREN GONZALO, Luís Alfonso. *Los itinerarios educativos del voluntariado*. Madrid: PPVE, 2001.
- ARMENGOLI SISCARES, Carles. La formación a les entitats de voluntariat. *Fórum-Revista d'informació i investigació socials*, 1995, n<sup>o</sup> 2, p. 29-33.
- ARNANZ VILLALTA, Enrique. "Relevancia de la formación para la acción del voluntariado"(en línea). En: *Junta de castilla y león, Ponencias Jornada Regional de Voluntariado*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2000, p.6-16. <http://www.jcyl.es/jcyl-client/jcyl/files> (Consulta: 11 de marzo de 2004).
- BARCO, Manuel J., FUENTES, Pedro. *El animador solidario y comprometido*. Madrid: CCS, 1993.
- DÍAZ HERNÁNDEZ, Miguel A. *Motivaciones de la persona voluntaria. El compromiso inicial*. Madrid: PPVE, 2002.
- DÍE OLMOS, Luís. La formación del voluntariado. *Documentación social*, 1996, n<sup>o</sup> 104, p. 167-184.
- ESTEVE QUIÑONES, Gustavo. *Formación de Voluntariado. Animadores. Métodos y propuestas*. Madrid: CCS, 2004.
- FUNDACIÓN TOMILLO. *Empleo y trabajo voluntario en las ONG de acción social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2000.
- GIL GARCÍA, Santiago J. "Voluntarios de hoy". En: *López Aguilera, I. y otros. El voluntariado en la acción sociocultural*. Madrid: Popular, 1990, p. 81-103.
- GONZÁLEZ, Juan. Itinerario del Voluntariado. *Siglo Cero*, 2001, n<sup>o</sup> 32 (6/198), p. 5-14.
- ITURRIOTZ, Idoia y PAGOLA, Juan. *La formación del voluntariado*. San Sebastián: Siis Centro de Documentación y Estudios, 2001.
- JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. Manual de formación de voluntarios (en línea). <http://www.jcyl.es> (Consulta: 11 de marzo de 2004).
- JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. *Ponencias Jornada Regional de Voluntariado*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2000.
- LAMATA COTANDA, Rafael. *Enfoque metodológico para la formación (dichos, hechos y trechos)*. Madrid: Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, 1991.
- LLOPIS, M<sup>a</sup> Ángeles y AGOST FELIP, M<sup>a</sup> Raquel. *La participación de los estudiantes en el programa de formación de voluntariado en la UJI*. Castelló: V Jornadas de Foment de la Investigació en Ciències Humanes i Socials, 2000.
- MARTÍ, LLuis, MONFERRER, Irene. *Cómo fundar una asociación*. Madrid: CCS, 1998.
- ORDUNA ALLEGRINI, M<sup>a</sup> Gabriela. "El voluntario". En: *Montagut, Teresa, Voluntariado: la lógica de la ciudadanía*. Barcelona: Ariel Sociología, 2003, p. 81-123.

- PÉREZ ÁLVAREZ, José Luís. *El referente grupal del voluntariado*. Madrid: PPVE, 2004.
- RENÉS, Víctor, ALFARO, Elena y RICCIARDELLI, Ofelia. *El voluntariado social*. Madrid: CCS, 1996.
- RODRÍGUEZ LÓPEZ, José Luís y MEDRANO BASANTA, Gema. *La formación en las Organizaciones*. Madrid: EUDEMA, 1993.
- SURIAN, Alessio. Formación del voluntariado, cuestiones metodológicas. *Monitor Educador*, 1999, n° 72, p. 28-36.
- TREJO LÓPEZ, Enrique (Dir.). *Experiencias de voluntariado social y ONG*. Miranda de Ebro: Junta de Castilla y León, 1995.
- TRILLA BERNET, Jaume. “La educación no formal. Definición, conceptos básicos y ámbitos de aplicación”. En: *Sarramona López, Jaume (Ed.), La educación no formal*. Barcelona: CEAC, 1992, p. 9-50.
- VELLOSO DE SANTISTEBAN, Agustín. *Guía crítica del voluntariado en España*. Madrid: Espasa Calpe, 1999.

## **Notas, documentos y experiencias**

---

