

Fernando Chacón

Decano del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid

“Ser voluntario no es trabajar gratis”

El voluntariado es una puerta giratoria. Cada año, cientos de personas la cruzan para ser voluntarias pero, casi a la par, otras tantas la atraviesan en sentido contrario. El apoyo entre ciudadanos es fundamental, aunque hay quien solo lo presta durante unos meses. Fernando Chacón Fuertes, decano del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid y profesor en la Universidad Complutense, mantiene que los motivos son variados, “pero todos legítimos”. Él es uno de los principales estudiosos de este fenómeno. En 1985 concluyó su tesis sobre “Altruismo y conducta de ayuda” y, desde entonces, ha investigado las razones por las que un voluntario decide serlo o abandonar. Su experiencia le reveló como la persona idónea para coordinar el dispositivo de apoyo a los familiares de las víctimas del 11-M y del accidente aéreo de Madrid-Barajas. Es un firme convencido de que la ayuda entre personas siempre será necesaria, pero recuerda que no se mantendrá si no hay satisfacción, compromiso e identidad, “igual que en el trabajo o en una relación personal”.

¿Año nuevo, voluntarios nuevos? Sí, es uno de los propósitos habituales. En general, todo lo que es socialmente positivo constituye un propósito de año nuevo.

¿Pero está de moda o ha aumentado la conciencia social? La Guía de ONG de EROSKI CONSUMER, que se actualiza cada año, revela un incremento progresivo en el número de voluntarios. Ambas afirmaciones son ciertas. Alrededor de los años noventa, ser voluntario no estaba valorado ni de moda, pero a partir de entonces hubo un boom y durante muchos años estuvo en auge. Esta tendencia quizá ha descendido, pero la gente todavía se apunta a programas de voluntariado porque cada vez hay una mayor conciencia social y cierto desencanto con otras formas de participación.

¿Hay diferentes tipos de voluntarios? Sí, el primer rasgo que los distingue es la intensidad. Hay actividades esporádicas y a largo plazo, que se desempeñan en voluntariado socio-asistencial, ecologista, en entidades de salud, de protección civil... Y según el ámbito, varían el perfil y las tareas.

Y en todos los casos la permanencia es uno de los puntos flacos. ¿Asustan los compromisos? Esto nos pasa con todas nuestras intenciones vitales. La motivación inicial dura entre dos y tres meses, pero a partir de entonces hay un cierto abandono, como cuando se deja el gimnasio. En voluntariado se calcula que la mayoría de las personas abandona entre tres y seis meses después de empezar. Algunos datos estiman que al año solo el 50% de los voluntarios continúa.

¿Cuál es la causa? Nuestro grupo de investigación de la Universidad Complutense ha desarrollado un modelo que divide el voluntariado en tres fases. En la primera, que dura unos seis meses, solo se ven los aspectos positivos y lo fundamental es la satisfacción. En la

“El 11-M supuso la intervención psicológica a mayor escala que ha habido nunca en el mundo”

segunda etapa, que va de los seis meses al año, lo elemental es el compromiso. En la tercera fase, a partir de los dos años, ser voluntario forma parte del autoconcepto, de la personalidad.

¿Cómo puede una organización mantener su bolsa de voluntarios a largo plazo? Puede hacer muchas cosas. Los voluntarios tienen múltiples motivaciones, ya sean centradas en los demás –ser útiles, mejorar la sociedad- o en uno mismo –adquirir experiencia, fomentar las relaciones sociales-. Todas son legítimas, pero una organización debe saber qué tipo de voluntariado quiere. Si va a desarrollar un programa durante varios años es importante que la relación entre las personas no se rompa, necesita voluntarios que permanezcan. Las personas con motivos altruistas, que reconocen que también les aporta algo a ellos, son quienes permanecen más tiempo.

Siempre sin cobrar. El salario es un factor higiénico, pero no motiva. Lo importante es el compromiso con la organización, que el voluntario se sienta reconocido, que se le envíe una carta de agradecimiento o que el responsable de voluntariado le llame, que es algo que las grandes organizaciones olvidan. A todos nos gusta que nos reconozcan. Si una persona dedica su tiempo y su esfuerzo, lo menos que podemos hacer es conseguir que esté satisfecha, porque además hará mejor su trabajo y durante más tiempo.

¿Pero en tiempos de crisis se puede pedir trabajar gratis? Ser voluntario no es trabajar gratis. Hay que distinguir entre el voluntariado y el trabajo remunerado. Si se colabora en un ámbito que no está relacionado con la profesión, nadie piensa que se ocupe un puesto de trabajo. El problema es que los voluntarios lo sean en su profesión.

Habría que tener una norma muy clara respecto al número de horas que se pueden dedicar, poner una serie de limitaciones a la implicación voluntaria profesional para que no se “usurpe” un puesto de trabajo.

¿Es posible captar voluntarios poco motivados? Hay un grupo de voluntarios que empiezan a serlo sin plantárselo, porque conocen a un amigo que colabora con una organización o porque se lo piden. Pero en estos casos también hay un motivo, porque se entiende que la persona que se lo pidió era importante para ellos.

¿Se puede predecir qué personas abandonarán antes? La predicción en psicología nunca llega al 100%, pero se puede saber quién tiene más probabilidad de permanecer más tiempo: quien combina motivaciones intrínsecas y extrínsecas permanece más.

¿Ayuda el hecho de sentirse mejor persona? Éste es uno de los máximos riesgos. Hay voluntarios que te quieren salvar, quieras o no quieras. Pero los voluntarios deben respetar siempre la decisión de las personas a quienes ayudan. Pueden intentar convencerles si creen que es bueno hacer algo, pueden sugerir, pero nunca decidir por ellas.

¿En cierto modo, se crean una imagen de héroes? Algunos sí, e insisto, son muy peligrosos porque deciden ser voluntarios por ellos mismos. Tienen la necesidad de sentirse bien y toman esta decisión para protegerse o para no estar solos.

¿El voluntariado hace amigos? Sí, por ello hay personas que, al sentirse solas o tener sentimientos negativos, como ansiedad, se implican en acciones de voluntariado para superarlos. Es una motivación egoísta y, a menudo, ni ellas mismas lo reconocen.



¿Cómo se pueden reconocer las motivaciones? Diversos cuestionarios evalúan las motivaciones del voluntariado, pero yo recomendaría que, cuando una organización vaya a captar un voluntario, realice siempre una entrevista personal. Igual es duro decir que no a un voluntario, pero es una manera de saber si realmente quiere serlo. Lo que más nos costó el 11-M, cuando ya no hacían falta psicólogos porque teníamos la demanda cubierta, fue convencer a la gente de que no era necesaria su ayuda. Había quien se enfadaba muchísimo porque no le dejábamos ayudar, no porque hubiera gente que no tenía ayuda.

Usted coordinó el dispositivo del Colegio de Psicólogos de Madrid para prestar apoyo psicológico a los familiares de las víctimas del 11-M y del accidente aéreo de Madrid-Barajas. ¿Cómo se prepara a los voluntarios para responder en estas situaciones? Desde la riada que asoló el camping de Biescas en agosto de 1996, contábamos con un grupo de psicólogos formado en intervención en emergencias y se habían impartido varios cursos de formación. Los primeros voluntarios que intervinieron en el 11-M salieron de ese grupo, pero la demanda ascendió a casi 900 psicólogos y otros muchos no estaban formados específicamente. Se priorizó que tuvieran experiencia en catástrofes, al menos en psicología clínica, con pacientes que habían estado en una situación de crisis.

¿Se recurrió al mismo personal tras el accidente de Barajas? Algunos voluntarios atendieron en ambos casos, pero esta vez fueron necesarios menos y todos tenían formación en catástrofes. El 11-M supuso la intervención psicológica a mayor escala que ha habido nunca en el mundo, porque en el 11-S no había cadáveres que reconocer y las familias esperaban en sus casas. En España

hemos seguido un modelo diferente al del mundo anglosajón, que consiste en acercar la intervención psicológica allí donde está la persona. El modelo anglosajón es un modelo de espera, donde se da un teléfono y se pide llamar a una hora determinada.

¿Todos los voluntarios deben tener nociones psicológicas? Todos aquellos que trabajan con personas, sean voluntarios o profesionales, deben tener nociones de psicología en su formación.

¿Los psicólogos son entonces los voluntarios óptimos? Ni mucho menos. A menudo, la persona a quien se ayuda quiere cariño, afecto, compañía, pero la psicología ayuda “a no meter la pata”. Si un psicólogo sabe esto, pero no sabe dar cariño, igual es peor.

Quiero ser voluntario, ¿necesito tener un perfil determinado? Yo aconsejaría mirarse a sí mismo para descubrir si se quiere ayudar a las personas, si el voluntariado es un fin en sí mismo o un medio para conseguir otras cosas.

En ocasiones ayuda a superar miedos. ¿Animaría a una persona hipocondríaca a realizar tareas con enfermos? No lo haría nunca. El voluntariado jamás tiene que ser un tratamiento para las personas, pero éste es un error muy frecuente. El objetivo del voluntariado es mejorar la calidad de vida de los usuarios a quienes se atiende, lo cual no quiere decir que en ocasiones sirva como tratamiento, pero el objetivo no puede ser éste.

¿Los voluntarios están rodeados de tópicos: son jóvenes, entusiastas, comprometidos...? Sí, y además hay bastantes estereotipos que no se cumplen. En el voluntariado hay muchas amas de casa, personas mayores, etc.

¿Cómo afecta el burnout (síndrome de desgaste) al voluntariado? El tipo de tarea que genera más burnout es el voluntariado con niños enfermos terminales. Es el más duro. Hay que generar un vínculo afectivo pero, una vez generado, el dolor que se sufre por la pérdida y el tener que volver a engancharse “quemando” a muchas personas. Por eso hay que cuidar a los voluntarios con formación, periodos de respiro, para que el desenlace no les impida seguir.