



Universitat de Lleida

La cerca de capital social: identitat, rol i funcions del voluntariat social

Carolina Blàvia Galindo

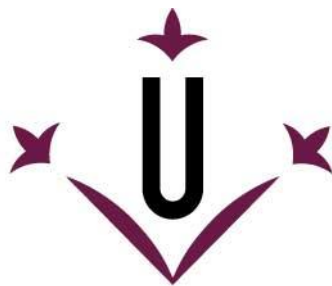
<http://hdl.handle.net/10803/674910>



La cerca de capital social: identitat, rol i funcions del voluntariat social està subjecte a una llicència de [Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 4.0 No adaptada de Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Les publicacions incloses en la tesi no estan subjectes a aquesta llicència i es mantenen sota les condicions originals.

(c) 2022, Carolina Blàvia Galindo



Universitat de Lleida

TESI DOCTORAL

**La cerca de capital social: identitat, rol i
funcions del voluntariat social**

Carolina Blàvia Galindo

Memòria presentada per optar al grau de Doctor per la Universitat de Lleida
Programa de Doctorat en educació, societat i qualitat de vida.

Director/a
Anna Mata Romeu

Tutor/a
Ramon Julià Traveria

2022

Aquesta tesi ha rebut un ajut de l'Institut de Llengües de la Universitat de Lleida per a la correcció lingüística (convocatòria de 2022).

La solidaridad no es un acto de caridad, sino ayuda mutua entre personas que se empeñan por el bien común, ayuda mutua entre personas que se sienten corresponsables unas de otras.

Maria José Aguilar

A diferencia de la solidaridad, que es horizontal y se ejerce de igual a igual, la caridad se practica de arriba abajo, humilla a quien la recibe y jamás altera ni un poquito las relaciones de poder.

Eduardo Galeano

Agraïments

Els qui ens dediquem a temes socials sabem que, per més personal que sembli una tasca, sempre és necessari el suport de la comunitat. Per això, aquest treball no hauria estat possible sense la complicitat de moltes persones que han acompanyat tot el camí.

En primer lloc, voldria agrair la seva dedicació, paciència i suport a la directora de tesi, l'Anna Mata, per la seva professionalitat, per la confiança dipositada i per haver guiat amb expertesa cada pas.

També a en Ramon Julià, tutor de tesi i en alguns moments conseller i animador. A en Xavier Miranda, que m'ha deixat fer meves les seves experiències prèvies i, com en Ramon, m'ha encoratjat a seguir en aquesta «carrera de fons». I als «consellers» a l'ombra, com en Joan Pallarés, que ha anat posant llum al camí.

Agrair especialment el suport rebut de les entitats i sobretot dels professionals que em van obrir les portes i que han fet que el treball de camp sigui veritablement senzill, pels contactes facilitats, el suport «burocràtic», la paciència en contestar l'entrevista Delphi i tantes qüestions que s'anaven plantejant i que no van obtenir mai un «no» per resposta.

I, de manera molt especial, vull agrair a totes les persones voluntàries que han obert la seva ment i la seva ànima. Per la confiança dipositada i per permetre que «una noia que fa una tesi» els preguntés des de temes de la seva infantesa fins als motius per fer voluntariat, per la seva disposició a participar de les entrevistes tantes vegades com fos necessari.

A l'Ester, la Carla i la Irina, el seu suport logístic i anímic; a la Sònia i la Núria, que hagin estat sempre allí, que hagin donat suport a les decisions preses passés el que passés. A les dues Isabels de la meua vida, que vetllen sempre per mi.

També un agraïment als amics que han «patit» els moments d'isolament, de manca de temps, d'«apropa't tu i així puc aprofitar la tarda».

I, per acabar, al meu company de vida, les renúncies de l'oci en parella, les estones d'escolta activa, el suport als moments complicats i la infinita paciència i comprensió del moment vital que és el que podríem anomenar «temps de tesi».

A tots i totes els anomenats, gràcies de cor.

Índex

Resum	13
Introducció	15
Capítol 1. El tercer sector	21
1.1. Definició de tercer sector.	21
1.2. Constitució del tercer sector en el marc de l'estat del benestar	27
1.3. El tercer sector a Europa	30
1.4. Funcions del tercer sector	39
1.5. Identitat del tercer sector	43
1.6. Finançament en el tercer sector	45
1.7. Els reptes del tercer sector	48
1.8. Organització del tercer sector a Espanya.	54
Capítol 2. Voluntariat	58
2.1. Introducció i contextualització	58
2.2. Definició de voluntariat	60
2.3. L'acció voluntària en les entitats socials.	63
2.4. Sociologia del voluntariat social	66
2.5. Valors i principis associats al voluntariat	72
2.6. Motivació del voluntariat	76
2.7. La gestió del voluntariat	82
2.8. La figura del tècnic en les entitats de voluntariat	90
2.9. La mesura del voluntariat	93
2.10. L'associacionisme i el voluntariat juvenil	96
2.11. Noves formes de voluntariat i altres formes de col·laboració	100
2.12. Noves tecnologies i voluntariat	108
2.13. Voluntariat com a forma de transformació social	109
2.14. Centre per al Voluntariat Europeu	117

Capítol 3. Identitat i personalitat	120
3.1. El concepte d'identitat	120
3.2. El concepte identitat des de la perspectiva individual	122
3.3. La identitat social	127
3.4. El concepte de rol	136
Capítol 4. Valors i motivació social	138
Capítol 5. La resiliència	144
Capítol 6.- Ús del temps	151
6.1. L'ús del temps com a objecte d'estudi	153
6.2. Temps lliure i participació	154
6.3. L'oci com una nova dimensió vital	156
6.4. La sensació de manca de temps	159
Capítol 7. La teoria ecològica de Bronfenbrenner	161
7.1. La teoria ecològica aplicada al camp social	164
Capítol 8 . Capital social	165
8.1. Definició de capital social	165
8.2. Enfocaments teòrics i anàlisi del capital social	167
8.3. Capital social. Precursors	172
8.4. Capital social des de la perspectiva de la definició estructural	175
8.5. Capital social des de la perspectiva cultural	182
8.6. Altres autors que han treballat el concepte de capital social	188
8.7. Com es mesura el capital social	190
8.8. El capital social arreu del món	194
8.9. El capital social a Espanya	196
8.10. La teoria relacional, capital social i treball social	203
8.11. Altruisme, capital social i importància del fet relacional	208
8.12. Capital social i tercer sector	211

Capítol 9. Metodologia	220
9.1. El «perquè» d'un estudi qualitatiu	220
9.2. El procés d'elaboració del disseny d'investigació	225
9.3. Elaboració del marc teòric	230
9.4. El treball de camp i les tècniques escollides	233
9.5. L'entrada al camp	235
9.6. El mostreig	237
9.7. Les tècniques utilitzades	239
9.8. L'anàlisi de dades, resultats i conclusions	245
9.9. Limitacions de la metodologia	246
Introducció al blog analític.	249
Capítol 10. La figura del voluntariat com a agent constructor social	250
10.1. Per què fem voluntariat? Fenomenologia i intencionalitat	252
10.2. Trets d'identitat identificats	271
10.3. Funcions i aportacions del voluntariat	291
10.4. El voluntariat com a pràctica de classe	302
10.5. El voluntariat, una peça clau en l'estat del benestar. Reflexions al voltant del rol	310
10.6. Recurrències simbòliques al voltant de la figura del voluntariat i el tercer sector d'acció social.	314
Capítol 11. Els capitals que mobilitza, aportacions i adquisicions	317
11.1. Capital cultural	319
11.2. Capital humà	324
11.3. Capital simbòlic	328
11.4. Capital social	332
Capítol 12. El voluntariat i la relació amb els professionals de les entitats	368
12.1. El voluntariat i l'entitat	368
12.2. Els professionals i la relació amb el voluntariat	370
12.3. L'opinió del voluntariat amb referència als professionals	373

12.4. La gestió del voluntariat	374
12.5. La formació	377
12.6. Sobre els canals de comunicació i informació en el si de l'entitat	380
12.7. La funció del voluntariat d'acord amb la visió dels professionals	381
12.8. El capital social que aporta el voluntariat d'acord amb la visió dels professionals	383
12.9. L'exercici d'Oracle. El futur del voluntariat	385
Capítol 13. Conclusions de l'anàlisi	387
13.1. El voluntariat; identitat, funcions, sinergies i capitals	387
13.2. La relació entre professionals del tercer sector d'acció social i el voluntariat	410
Capítol 14. Validació d'hipòtesis	414
Capítol 15. Resum i aspectes a debat	416
15.1. Idees clau	416
15.2. Aspectes a debat	421
15.3. Propostes per als agents del tercer sector d'acció social	421
Capítol 16. Propostes de continuïtat de l'estudi	425
Referències	427
ANNEXOS	453
Annex 1. L'estudi de camp; context territorial i entitats participants.	454
1. Context territorial	455
2. Les entitats de l'estudi de camp	469
Annex 2. Model de guió d'entrevistes individuals	493
Annex 3. Grups de discussió creats i guió previst.	495
Annex 4. Model de qüestionari qualitatiu Delphi.	496

Índex de taules, gràfics i figures

Taules

Taula n.		Pàgina n.
1	Tipologia de models del tercer sector d'acció social a la Unió Europea	34
2	Necessitats socials i col·lectius	42
3	Motivacions; categories i subcategories	77
4	Participació i aspectes motivacionals	81
5	Identitat col·lectiva <i>versus</i> identitat individual	121
6	Tipologia —variables— en l'autoestima	127
7	Característiques de l'autoestima segons sigui segura o fràgil	127
8	Temps de treball i d'oci	158
9	Nombre de persones voluntàries participants per entitat, gènere i edat	238
10	Entitats i principals àmbits de treball	238
11	Objectius en relació amb categories i temes (subcategories)	239
12	Dades bàsiques sobre configuració dels grups de discussió	243
13	Nombre de persones contractades que han participat per entitat i gènere	244
14	Esquema de qüestions plantejades en entrevista o mètode Delphi	245
15	Objectius i preguntes segons objectiu	249
16	Motivacions detonants de l'acció voluntària	254
17	Facilitadors de l'inici de l'acció voluntària	254
18	Altres factors «motor» de la motivació.	263
19	Motius que afavoreixen la desmotivació	265
20	Experiències de transformació a partir de l'acció voluntària	269
21	Trets d'identitat identificats	272
22	Subapartats de la funció relacional	296
23	Funcions transversals del voluntariat	298
24	Reflexions i aprenentatges al voltant del rol	310
25	Recurrències simbòliques	314
26	Tipus de capitals segons els autors	317
27	Categories de capital cultural	319
28	Millorar habilitats i capacitats personals	325
29	Expressió del capital simbòlic	328
30	Anàlisi des de la perspectiva clàssica del capital social	332
31	Dimensió cognitiva del capital social. Les normes i valors	333
32	El capital social entès com el que es pot extreure de la xarxa	334
33	Perspectiva macrosocial	339
34	Classificació tradicional: Putnam i Woolcock	350
35	Dimensió cognitiva del capital social. Normes i valors	352
36	Aspectes de risc i negatius del capital social	357
37	Aspectes positius i negatius del treball amb voluntariat	370
38	Anàlisi DAFO sobre la comarca de la Noguera	460
39	Àmbits i accions proposades pels autors de l'estudi sobre necessitats socials a la ciutat de Balaguer	466
40	Grups de discussió creats	495
41	Guió previst per grups de discussió	495
42	Preguntes qüestionari o entrevista Delphi; la gestió del voluntariat en	496

	l'entitat	
43	Preguntes entrevista Delphi; la visió sobre treballar en l'entitat	496
44	Consens i discussió de les principals idees sorgides dels anteriors qüestionaris	497

Gràfics

Gràfic n.		Pàgina n.
1	Població voluntària per anys (2012-2017) en diversos països europeus en percentatge	39
2	Fonts de finançament del tercer sector d'acció social	52
3	Evolució de la confiança en els altres. Espanya (1981-2017)	200
4	Confiança segons persones de diversos grups (2017)	201
5	Preocupació per grups socials. Espanya (2017)	202
6	La importància dels aspectes positius esmentats pels tècnics	371
7	La importància dels aspectes negatius esmentats pels tècnics	372
8	Tasques dels professionals per a tenir cura del voluntariat	376
9	Percepció sobre les formacions necessàries del voluntariat	378
10	Percepció sobre les formacions necessàries dels professionals	379
11	Responsabilitat del voluntariat en les entitats	381
12	Rols que fa el voluntariat segons els professionals	382
13	Sobre la percepció dels professionals al voltant de la tasca instrumental	383
14	Capitals que aporta el voluntariat d'acord amb la perspectiva dels professionals	384
15	El que ofereix el futur d'acord amb els professionals	386
16	Població per sexe i edat quinquenal. Noguera, 2019	459

Figures

Figura n.		Pàgina n.
1	Procés d'atenció al voluntariat. El pla de voluntariat	87
2	La piràmide de Maslow	141
3	Variables i grups d'interès relacionats amb els subjectes d'estudi	226
4	Primera part del procés de treball. Mapa conceptual	229
5	Segona part del procés de treball. Mapa conceptual	229
6	Mapa de la comarca de la Noguera	455

Sigles i acrònims

AV: associacions de veïns.

BdT: Banc del Temps.

CAB: Consell d'Associacions de Barcelona.

CA: comunitats autònomes.

CCCCCE: Coordinació Catalana de Colònies, Casals i Clubs d'Esplai.

CEPES: Confederación Empresarial Española de la Economía Social.

CERMI: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

CEV: Centre per al Voluntariat Europeu.

CICR: Comitè Internacional de Creu Roja.

CNJC: Consell Nacional de Joventut de Catalunya.

CR: Creu Roja.

CS: capital social.

DGACC: Direcció General d'Acció Cívica i Ciutadania.

EAPN-ES: Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español.

ECAS: Entitats Catalanes d'Acció Social.

EMD: Entitats municipals descentralitzades .

ESO: educació secundària obligatòria.

EOR: Estímul-organisme-resposta.

FCV o FCVS: Federació Catalana de Voluntariat Social.

FESALUT: Federació d'Entitats de Salut de Lleida.

FICR: Federació Internacional de la Creu Roja i la Mitja Lluna Roja.

FP: formació professional.

GAM: grups d'ajuda mútua.

IDESCAT: Institut d'Estadística de Catalunya.

LSS: Llei de serveis socials.

OMS: Organització Mundial de la Salut.

ONG: organització no governamental.

ONGD: organitzacions no governamental de desenvolupament.

ONL: organitzacions no lucratives.

ONLAS: organitzacions no lucratives d'acció social.

PFAVC: Pla de formació de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya.

PIB: producte interior brut.

PETSAS: Pla estratègic del tercer sector d'acció social (I, II, III).

POAS: Plataforma d'ONG d'Acció Social.

PVE: Plataforma del Voluntariado de España.

SM: salut mental.

SS: serveis socials.

SSNN: societats nacionals de socors de Creu Roja.

TSAS: tercer sector d'acció social.

TS: treballador social.

WLO: Organització Mundial de l'Oci.

WLRA: World Leisure & Recreation Association.

Resum

Aquesta tesi presenta els resultats de l'estudi de casos fet a la comarca de la Noguera i basat en la figura del voluntariat de sis entitats de la Noguera. L'objectiu de la recerca és comprendre les relacions i la imbricació de la figura voluntària tant en les entitats com en general en la comunitat on està inserida. Els subjectes d'estudi han estat, per tant, persones voluntàries escollides per mostreig intencional i per quota amb el suport dels professionals de les entitats escollides. En coherència amb l'objectiu, s'ha escollit, per tant, la metodologia qualitativa.

S'han fet entrevistes en profunditat per conèixer, des d'una perspectiva fenomenològica, la comprensió que tenen del rol que desenvolupen (motivacions, funcions, identitat, discurs al voltant del rol, etc.) i observar els diversos capitals que mobilitzen (social, cultural, humà i simbòlic), que aporten i que extreuen de la vida associativa i comunitària que tenen. Les entrevistes s'han completat amb els grups de discussió que han permès observar els discursos, creences compartides, inquietuds i aspectes crítics al voltant del rol de voluntari.

A través de l'entrevista o mètode Delphi, s'han pogut contrastar les creences, idees i aportacions del voluntariat amb les dels professionals que treballen en les entitats de les quals formen part, que han permès entendre millor la imbricació amb els professionals, amb l'organització i també amb la comunitat.

A partir de l'anàlisi de les dades obtingudes, es presenten un seguit de conclusions i també propostes i reflexions, aportacions macro-, meso- i microsocials, que es presenten amb la voluntat que contribueixin a la millora de la tasca voluntària en el si de les organitzacions.

Abstract

This thesis presents the results of case studies carried out in the region of La Noguera and based on voluntary workers of six entities in this region.

The aim of the research was to understand the relationships and the integration of voluntary workers both in the organizations and, in general, in their local community. The subjects of the study were, therefore, volunteers chosen by intentional quota sampling carried out with the support of the professionals of the chosen entities. In keeping with the objective, the qualitative methodology was chosen.

In-depth interviews were conducted to find out, from a phenomenological perspective, their understanding of the role they play; motivations, functions, identity, discourse around their role, and so forth, and to observe the diverse capitals they mobilize (social, cultural and human and symbolic), give to and take from their volunteering and community actions. Interviews were completed with focus groups that revealed the discourse, shared beliefs, concerns, and critical issues surrounding the role of volunteer.

The Delphi interview or method enabled comparing the beliefs, ideas and contributions of volunteers with those of the professionals who work in the organizations to which they belong and have allowed a better understanding of their integration with the professionals, the organization and also with the community.

Based on the analysis of the data obtained, a series of conclusions is presented as well as proposals and reflections at macro-, meso- and micro-social levels, with the intention of contributing to the improvement of voluntary work within voluntary organizations.

Introducció

El «perquè» d'aquesta investigació: un exercici de reflexivitat

Parlar de voluntariat és parlar d'un concepte que em resulta molt familiar. Amb setze anys vaig iniciar una tasca com a voluntària en una entitat de temps de lleure que actuava al vell mig del centre històric de Lleida —estem parlant dels anys noranta—, un barri que, en aquell moment, acollia molta població d'ètnia gitana i també altres famílies —no gitanes— però amb pocs recursos socials i econòmics. Era un context de pobresa i marginació. Aquest va ser el primer contacte amb el món social i el voluntariat. Més tard en vaig fer d'altres, de voluntariats, però cap no va impactar i deixar l'empremta d'aquest primer, que em portaria, de dret, al món del treball social (TS) i les organitzacions no governamentals (ONG). Si l'interès pel que passa al meu voltant ja era important, a partir d'aquell moment es convertiria en un dels eixos que ha vertebrat la meua vida personal i laboral.

L'antropòloga americana Sherry Ortner (2018) afirma que des dels anys vuitanta l'antropologia sociopolítica havia posat molt interès en l'estudi de l'avenç del neoliberalisme. L'autora parla de tres enfocaments en l'article: l'«antropologia oscura», que posa en evidència la cara més cruel i despiedada del neoliberalisme; l'«antropologia de lo bueno», que s'ocupa del benestar, d'allò que funciona —sovint micro i local—, i l'«antropologia de la resistència», que cerca alternatives i mostra altres maneres d'actuar. Començo per aquesta exposició, donat que llegir l'article em va ajudar a entendre el motiu d'interès en l'objecte d'estudi que ara es presenta.

Les vivències de treball durant els vint anys de gestió en una assemblea comarcal d'una ONG han permès observar com els canvis socials i econòmics afectaven no només les persones que ateníem, sinó també els voluntaris i voluntàries i col·laboradors i col·laboradores i la mateixa dinàmica de l'entitat.

Els tipus de projectes encaminats a l'«empoderament» de persones en situació socioeconòmica vulnerable augmentaven en un entorn on la resiliència individual cada cop es feia més difícil, augmentaven també fenòmens com la destrucció de llocs de treball, principalment no qualificats (especialment a partir de la crisi de l'any 2008), i apareixien noves formes d'acció «tecnològitzades», que demanen nivells educatius mitjans o alts i que anaven deixant fora persones per a les quals l'accés a la normalització que comporta el treball es feia cada cop més difícil.

Pel que fa al treball en el si d'una entitat social, també com a signe dels temps, el procés d'informatització, l'aplicació de nous procediments d'introducció per a un millor control de dades, ha estat un procés constant. Per una banda, ho podríem considerar com un fenomen positiu: més capacitat de mesura de l'impacte, transparència, etc. Però, per l'altra, el temps per a l'atenció calmada i reflexiva, tant pel que fa als que anomenem usuaris i usuàries de les entitats com als voluntaris i voluntàries, ha estat cada cop més reduït. Altres processos, no centrats en la relació entre professional o voluntari i professional o usuari, han estat implementats.

Així mateix, s'ha pogut veure com les tasques de voluntariat, els àmbits d'acció, creixien, però la dificultat per trobar col·laboracions i, de vegades, persones voluntàries que tinguessin la formació adequada també. Naturalment, aquesta ha estat la vivència de qui escriu, i no hi ha res d'empíric en aquestes exposicions. Com apuntava, són pensaments, reflexions sorgides de l'acció, que han estat, precisament, les que han portat a escollir el tema.

Retornant a l'inici d'aquest apartat, si he citat Ortner (2018) en aquesta introducció és pel fet que el plantejament de l'autora fa pensar en una inquietud personal que creix davant l'observació de la gran tasca que fan els voluntaris i voluntàries i, alhora, en una intuïció, heurística, d'inici poc verificada, que porta a pensar que s'està donant un gir estrany en la funció del voluntariat. Per qui escriu aquestes línies, un gir que té el risc d'instrumentalitzar i pervertir la veritable aportació de la figura voluntària. Un fet reconegut tant per l'Administració com pel tercer sector d'acció social (TSAS) és que, si fa vint anys es considerava subsidiari de l'Administració, avui forma part de l'entramat de serveis socials en el qual també s'ha sumat la iniciativa privada mercantil.

És sorprenent veure com en una comarca de 30.000 habitants, amb una capital que no arriba a 20.000 habitants, una treballadora social pot copsar la majoria de les tendències i problemàtiques que s'han detectat a través dels estudis i treballs publicats per la revista espanyola de treball social RETS, Documentación social i revistes i llibres especialitzats en el tercer sector. En la feina —que esdevé quotidianitat— s'ha pogut observar com les desigualtats socials es radicalitzen, sobretot a partir de la crisi, com augmenta el nombre de casos però disminueixen (sobretot entre 2010 i 2013) els recursos socials.

En l'àmbit institucional hem pogut observar com l'entitat virava les estratègies de treball —no sempre de la millor manera— per racionalitzar les formes d'acció, professionalitzar-les, però alhora —difícil equilibri— donant més protagonisme al voluntariat. Hem vist la desaparició dels nombrosos ajuts de les obres socials i com finalment en quedaven dues a les quals acollir-se. També hem viscut les limitacions en el cost de l'estructura, les indicacions de diversificar les fonts de finançament, la crida a trobar nous «inversors» particulars i un interès cada cop més gran en les responsabilitats d'empresa (RE) (tant la pròpia com les altres amb les quals caldria treballar), i també hem vist com els plans de qualitat —per justificar eficàcia— s'anaven imposant i ens deixaven un panorama més burocràtic i potser més allunyat de l'objectiu final. En tot cas, és un tema encara pendent d'anàlisi malgrat que és un repte molt ben detectat pel sector, tal com s'exposarà en el marc teòric.

Vull dir que només una persona, en un àmbit molt petit, ha pogut copsar la majoria de les dificultats, reptes i tendències plantejades en el tercer sector els darrers vint anys. Si això ha pogut ser així, entenem que l'estudi de caire idiogràfic permetrà comprendre aspectes macrosocials que es concreten en els microsistemes. Això vol dir que la investigació de caràcter qualitatiu és efectiva. No només és efectiva, sinó que permet comprendre les motivacions més profundes, allò que dificulta l'èxit de certes estratègies, les conseqüències no volgudes d'idees genials —des de la distància prèvia a l'acció— i també, mirant-ho en positiu, els grans avenços del sector per a superar les seves limitacions i per a arribar als nivells més locals a través de projectes de proximitat i taules de treball participatiu.

L'inici de la docència de l'assignatura Tercer sector i intervenció social del grau de Treball Social de la UdL l'any 2018, em va posar en contacte amb autors que descriuen els processos que havia pogut identificar en la feina com a treballadora social: el gir cap a projectes de complement a l'Administració, el retorn dels bancs d'aliments amb més força que mai, el voluntariat cada cop més centrat en la tasca, una tasca que suposava també un increment de la feina burocràtica, etc. Aquest discurs em situava en la banda del que Ortner anomena «antropologia de lo oscuro», em projectava en la idea de la «governamentalitat», l'autoexplotació de la vida líquida, d'esforç impossible de què alerten autors com Foucault, Bauman, Bourdieu i també investigadors reconeguts en aquest àmbit com Rodríguez Cabrero, Montserrat, Zurdo o Zubero,¹ només per esmentar-ne alguns.

Fent un exercici de reflexivitat, és cert que l'inici de la docència i del contacte amb el camp acadèmic em fa adonar dels pocs espais de reflexió i anàlisi que hi ha hagut en l'àmbit de l'acció, com s'acostuma a dir «des de la primera línia»: poques supervisions, poc suport emocional, projectes adaptats a les fonts de finançament i, sobretot, cada cop menys temps tenint en compte que els beneficiaris a atendre, des de fa més de deu anys, s'incrementen any rere any.

Tornant al text d'Ortner, no ho sabia però buscava el que l'autora anomena «antropologia», que convertim aquí en la «investigació» del «bo». Quan es parla amb el voluntariat, hom s'adona de tot el que aporta. Però ens faltava la «resistència» en aquesta equació. D'alguna manera, la resistència a acceptar que el voluntariat mal utilitzat ha de ser redirigit cap a la resistència..., valgui la redundància, i això ho sé ara. Quan vaig plantejar l'estudi, cercava endinsar-me en aquesta dissonància interior per resoldre-la. La participació, és sempre una forma de resistència?

Esbrinar de quina manera el voluntariat pot formar part de fets socials positius, bons, que en un context canviant, vulnerable i poc amable per als menys afortunats pot esdevenir una oportunitat per als altres i per al mateix subjecte voluntari. Però ens resistim a oblidar la «resistència». Per a poder fer-ho, necessitem conèixer amb més profunditat la figura del voluntariat i també l'abast relacional de la seva acció, i, a través de l'anàlisi del capital social, esbrinar l'abast de l'aportació de l'acció voluntària, la dimanació cap a la comunitat. A més, una coneixença amb més profunditat del fenomen del voluntariat ens ajudarà a poder ser fidels als resultats esperats que es plantejava en la proposta d'investigació.

Esperem també que els resultats serveixin a entitats, tècnics professionals i/o responsables de voluntariat per a orientar les polítiques de captació, seguiment i acompanyament de les persones voluntàries, així com per a millorar les eines de formació per al col·lectiu estudiat.

S'optarà, per tant, per aprofundir en la figura protagonista —o una de les protagonistes— del TSAS, el voluntariat. No oblidem, però, que aquesta investigació es fa en el marc de la disciplina del treball social. Cada cop són més els treballadors i treballadores socials que

¹ No es fa una citació explícita, ja que aniran apareixent al llarg de tot l'estudi.

desenvolupen la seva carrera professional en el tercer sector i que, per tant, inclouen entre els recursos humans la col·laboració del voluntariat.

Acompanyar la comunitat és una de les tasques d'aquesta professió, i la comunitat participa, s'implica en els seus problemes i els de l'entorn, a través de diverses eines, una de les quals és el voluntariat en el si de les entitats socials.

D'altra banda, cada cop també són més les organitzacions no lucratives que opten per la contractació de professionals perquè els ajudin a tirar endavant la seva tasca, tal com afirma Aguiar (2006): «Los trabajadores sociales aportamos al tercer sector conocimientos en la intervención con los usuarios grupos y comunidades, formación, experiencia, trayectoria, organización profesional, sistematización, capacidad de decisión y supervisión». (Aguiar, 2006:14)

Estructura de la tesi

La tesi que es presenta està estructurada en quatre parts i setze capítols. La primera part conté dos capítols que contextualitzen la temàtica; la segona acull sis capítols referits als aspectes teòrics i metateòrics que han orientat l'estudi; la tercera consta només d'un capítol, que exposa tot el referent a la metodologia, i la quarta part, formada per set capítols, incorpora tot el referent a l'anàlisi i conclusions de la tesi.

Així doncs, els capítols 1 i 2 presenten el marc conceptual que concreta l'objecte d'estudi i situa els agents estretament vinculats amb aquest:

- Definició del TSAS i estat de la qüestió.
- El voluntariat com a fenomen en si mateix: definicions, reptes i estat de la qüestió del fenomen, que considerem central de la tesi.

Els capítols de la segona part exposen tot el referent a les teories guia i metateories. Aquesta part consta de sis capítols (del 3 al 8) i se centra en aquells temes que permeten fer l'anàlisi de les dades d'acord amb els objectius proposats. Si volem conèixer la identitat del voluntariat, les seves funcions, com hi impacta l'acció, serà necessari abordar conceptes com la personalitat i la identitat, la importància del rol, les teories de la motivació, la resiliència, l'ús del temps, etc.

En el capítol 7 hi ha una breu exposició de la teoria ecològica del desenvolupament humà, donat que ha estat utilitzada a mode de metateoria que ha guiat el bloc analític, sobretot la primera part d'aquest bloc.

En el capítol darrer d'aquest apartat, el 8, s'aborda el concepte central a partir del qual s'analitza l'aportació del voluntariat en la societat, el capital social (CS), que de fet ens ha conduït a un abordatge més global i ens ha dut finalment a presentar els altres capitals no econòmics (humà, cultural, simbòlic) per estar estretament enllaçats amb el social. Ens hem fixat especialment en Bourdieu, Putnam i Coleman. En darrer lloc, posem en relació el CS amb el TSAS i l'objecte d'estudi, el voluntariat social.

La quarta part, amb un únic capítol (el 9), inclou tot el referent a l'elaboració del projecte d'investigació, metodologia, mostreig, tècniques escollides i anàlisi de dades escollit.

En darrer lloc, l'apartat cinquè exposa tot el referent als resultats d'anàlisi. S'ha estructurat en set capítols. Després de la introducció al bloc analític, en els següents capítols (10, 11, 12,) es presenten els resultats:

- La primera part fa referència als objectius 1, 2 i 3, en relació amb el rol, la figura del voluntariat, motivacions, la identitat, funcions i aportacions, i acaba amb una reflexió a la llum de la teoria de Bourdieu, el voluntariat com a pràctica de classe.
- A la segona part, que dona resposta als objectius 4 i 5, es relata l'anàlisi dels diversos capitals, amb especial atenció al capital social.
- La darrera part s'ha reservat a l'anàlisi de la imbricació entre tècnics i tècniques del TSAS i voluntariat, donat que un dels resultats esperats és poder oferir idees i eines de treball als professionals del treball social que desenvolupin la seva activitat laboral en aquest àmbit.

En el capítol 13 es tracta tot el referent a les conclusions:

- El voluntariat, la identitat, funcions, sinergies i el capital.
- La relació entre el voluntariat i les figures professionals.

Seguidament, en el capítol 14, s'exposen els arguments de validació o refutació de les hipòtesis plantejades a l'inici.

S'ha inclòs també en forma de capítol un resum a mode d'idees clau que compilen les principals troballes, i s'ha exposat tot un seguit de temes que generen debat i propostes d'actuació que creiem que poden ser d'interès per als professionals i altres agents vinculats al TSAS (capítol 15).

En el darrer capítol, el 16, s'exposen tot un seguit de propostes de continuïtat d'aquest estudi, que, un cop acabat, es perfila com l'inici d'una llarga aventura.

A més de les referències bibliogràfiques, s'han afegit annexos, que complementen i enriqueixen la contextualització de l'àmbit d'estudi.

Primera Part: contextualització general

Capítol 1. El tercer sector

1.1. Definició de tercer sector

Molts autors (Casado, 2015; Chaves i Zimmer, 2017; Comín, 2011; de Lorenzo i López, 2012; Gutiérrez, ed., 2010; Jerez, 1997; Mata i Roca, 2006; Rodríguez, 2005b; Ruiz, 2000) adverteixen la dificultat de definir el terme *tercer sector* i el que inclou. D'acord amb Marbán (2007:156), hi ha confusió al voltant del terme, que es mostra com una paraula polisèmica i residual que, per a les persones alienes a l'àmbit social, no comunica gaire res,² i és freqüent que els autors, quan han de presentar algun article sobre el tercer sector, el primer que facin és definir-lo tal com l'entenen. Així doncs, Marban opta també per fer una definició i «considerar como el núcleo del Tercer Sector a las asociaciones y fundaciones no lucrativas que persiguen fines de interés general (...) a las denominadas singulares (...) y a entidades de la Economía Social como cooperativas, Mutualidades y Sociedades Laborales». (Marbán, 2007:156)

En tot cas, aquesta diversitat existeix en moltes direccions, pels destinataris que s'atenen a les entitats, els camps d'acció, els recursos que mobilitzen, la forma d'organització, el posicionament i interessos, les formules institucionals, etc. (Casado, 2015), trets que, si bé li confereixen una gran riquesa, encara en fan més difícil l'anàlisi. L'estudi diagnòstic liderat per Salamon (1996) detectava quatre ambigüitats que feien difícil l'anàlisi rigorosa del sector: indefinició conceptual, desenvolupament històric, ambivalència jurídica i manca de dades estadístiques (Ruiz, 2000). Val a dir, però, que el tercer sector ha estat durant el segle XXI cada cop més tingut en compte i més present en la societat, com es veurà a través de publicacions, plataformes creades, lleis, etc.

Fantova (2018) parla de quatre esferes que donen, o han de donar resposta, a les necessitats humanes: la comunitat representada pel valor de reciprocitat i en la qual el capital són els béns relacionals, l'estat amb el valor de dret i gestor dels béns públics, el mercat amb el valor de l'intercanvi i el capital de béns privats, i el tercer sector amb el valor de la solidaritat. I, com a capital, la gestió de béns comuns. Així doncs, l'autor diferencia l'àmbit comunitari (representat pels valors del bon veïnatge) del de la iniciativa social a través d'entitats del tercer sector, que tindrien una funció diferenciada a través de la seva àrea d'acció en l'entramat social.

Ruiz (2000) es referia als fonaments socials subjacents al sector: la solidaritat, l'ajuda mútua i la participació. Les entitats, diu, poden estar fonamentades en un d'aquests principis o en tots tres. Segons l'autor, cal trobar una definició operativa. Termes com *societat civil*, *economia social*, *sector sense ànim de lucre*, *organitzacions voluntàries* no acaben d'incloure globalment el que comporta el sector. L'autor, en aquesta recerca operativa, opta per definir-lo amb cinc

² Altres autors com Zubero (2018) no consideren que el concepte és «borrós», sinó que només cal veure les entitats, dades, projectes per a veure que és consistent. En tot cas, Marbán (2007) es refereix a la dificultat de comunicar socialment la tasca i la complexitat deguda a la diversitat, mentre que Zubero (2018) enfoca aquesta complexitat en relació amb la identitat del sector. Lester Salomon, per la seva part, advertia en una entrevista de l'any 2016 que aquesta diversitat no es troba només en el terme *tercer sector*: quan es parla del sector empresarial, en realitat s'hi troba la mateixa diversitat, però ja s'han trobat formes de definir-lo i distingir-lo d'altres termes. Ja és acceptat i conegut popularment. (Ballesteros, 2016b:207)

característiques³ que sí que han de tenir les entitats per a ser enteses com a «tercer sector» i que permeten veure aquelles que poden considerar excloses, malgrat que de vegades la frontera, com hem dit, és difícil d'establir:

- Estar formalment organitzades.
- Ser de titularitat privada.
- Gaudir d'independència i autocontrol institucional.
- No repartir riquesa (superàvit) entre els propietaris o administradors.
- Tenir un marcat grau de participació voluntària.

(Ruiz, 2000:33-38)⁴

Mata i Roca (2006), Rodríguez (2018) i Zubero (2018) adverteixen que el tercer sector sovint es defineix més en negatiu, per allò que no és, que per allò que és: no-governamental, no-lucratiu, etc. Zubero (2018) reflexiona sobre aquesta «indefinició» en la qual sembla que el sector es troba còmode. Ens recorda que aquesta característica d'«indefinició» es troba fins i tot en els documents que edita el mateix TSAS, que en el III Pla estratègic 2017-2021 exposa que «es una realidad difícil de definir dadas la pluralidad y heterogeneidad de las entidades que lo componen». (Zubero, 2018:51)

Si la definició de Zubero té més a veure amb la identitat, d'altres s'hi apropen des d'un punt de vista jurídic; quan revisem alguns dels manuals universitaris editats anteriorment a la llei estatal, ens trobem amb definicions genèriques que es plantegen quines figures jurídiques formen part del tercer sector. Els manuals la UNED descriuen tant les entitats socials com l'economia social. Rafael de Lorenzo, en un dels capítols escrits en el manual de l'any 2012, fa la definició següent i diu: «Se utiliza para designar un ámbito de actuación diferente del sector público y del sector privado» (de Lorenzo i López, 2012:48). De fet, però, de nou ens trobem amb una definició que parteix d'allò que no és.

Guerrero (2003) es plantejava, a l'hora de valorar la definició de «tercer sector», la importància mateixa del terme. *Tercer* vol dir 'després de dos altres que van primer' i es refereix al gran nombre d'entitats i de persones que aglutina el sector i que potser haurien de dur a un canvi i anomenar-se «primer». Es planteja també la poca idoneïtat que té, al seu parer, el terme *sector*, ja que es tracta d'una realitat social gens isolada, amb ramificacions cap a molts espais socials, i, fins i tot com a productora de capital no només social, sinó també econòmic que creu en la definició de tercer sector, no es veu inclosa i sembla exclosa de la creació de riquesa econòmica.

Tot i ser en un document anterior a l'aparició de la llei de l'any 2015, Ruíz (2006) fa una definició més pragmàtica i delimitada i parla del «sector no lucratiu», que inclou les

³ L'Ester Salomon parla de tres característiques en les quals hi ha acord a escala europea: accions individuals o col·lectives fetes de forma privada, amb un propòsit social o públic i sense coacció. (Ballesteros, 2016b:207)

⁴ Aquest llibre que presenta Ruíz l'any 2000 forma part d'un estudi comparatiu internacional del sector «non-profit» que va dirigir Lester Salamon, de la Universitat de Johns Hopkins (EUA). L'aportació espanyola la va dirigir l'autor esmentat i va ser publicada per la Fundació BBVA (Casado, 2015:25). Es destaca per què els estudis dirigits per Salomon són referents en el camp de la investigació del tercer sector, i per això hem inclòs tant la definició que es publica en l'estudi de la Universitat de Johns Hopkins com la publicada a Espanya, de l'estudi dirigit per Ruíz.

organitzacions no lucratives (ONL), les organitzacions no lucratives d'acció social (ONLAS), les organitzacions no governamentals de cooperació (ONGD), les empreses d'inserció (EI) i les Fundacions. (Ruiz, 2006)

Ens sembla important incorporar la definició de tercer sector que es dona en el III Pla estratègic del tercer sector d'acció social (III PETSAS) —també present en els plans I i II—, d'àmbit estatal, perquè és una definició consensuada entre les més de trenta-tres organitzacions i elaborada de forma participativa:

El Tercer Sector de Acción Social es el ámbito formado por entidades privadas de carácter voluntario y sin ánimo de lucro que, surgidas de la libre iniciativa ciudadana, funcionan de forma autónoma y solidaria tratando, por medio de acciones de interés general, de impulsar el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales, de lograr la cohesión y la inclusión social en todas sus dimensiones y de evitar que determinados colectivos sociales queden excluidos de unos niveles suficientes de bienestar. (Plataforma de ONG de Acción Social, 2020:14)

Recollim, pel mateix motiu, la definició de la taula d'entitats de Catalunya (Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, s. d.):

El Tercer Sector Social és el conjunt d'entitats privades sense afany de lucre que treballen per la inclusió i la cohesió social, amb especial atenció als col·lectius més vulnerables de la societat.

Aquest és un grup dins de l'anomenat «Tercer Sector», un concepte que defineix les entitats no governamentals i no lucratives, en contraposició al «primer sector» o sector públic (governamental i no lucratiu), i al «segon sector» o sector de l'empresa privada (no governamental i lucratiu).

La Llei estatal del tercer sector (Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social, 2015) defineix el terme en el capítol II, art. 1, de la manera següent:

Las entidades del Tercer Sector de Acción Social son aquellas organizaciones de carácter privado, surgidas de la iniciativa ciudadana o social, bajo diferentes modalidades, que responden a criterios de solidaridad y de participación social, con fines de interés general y ausencia de ánimo de lucro, que impulsan el reconocimiento y el ejercicio de los derechos civiles, así como de los derechos económicos, sociales o culturales de las personas y grupos que sufren condiciones de vulnerabilidad o que se encuentran en riesgo de exclusión social

Es destaca el fet que hi ha dues concepcions de «tercer sector». Igual que passa amb el terme *serveis socials*⁵, el terme *tercer sector* es presenta en alguns documents com un genèric per a

⁵ Des d'una definició àmplia, *serveis socials* pot incloure totes aquelles iniciatives, prestacions i serveis per a la ciutadania (habitatge, ocupació, sanitat, etc.) i, des d'una definició restringida, parlem de serveis socials per referir-nos (Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, 2007) a un sistema que garanteixi la cobertura de les necessitats bàsiques dels ciutadans La Llei de serveis socials, 2007, en el punt III, preàmbul, els defineixen com «un dels sistemes de l'estat del benestar, conjuntament amb la seguretat

tot allò que no és iniciativa mercantil amb ànim de lucre i tampoc no és empresa pública, i en altres se'n fa un ús més restringit, referit només a entitats socials i fundacions (i a les taules, federacions i confederacions que se'n deriven). El Llibre Blanc del Tercer Sector Social, editat per la Generalitat de Catalunya, afirma la dificultat de definir el concepte i pren una definició operativa de la qual exclou l'economia social, exceptuant les cooperatives d'iniciativa social (Centre d'Estudis de Temes Contemporanis, CETC, 2003). La mateixa descripció la pren la Taula d'Entitats del Tercer Sector quan diu: «Les 3.000 entitats socials que agrupem tenen la forma jurídica d'associacions, fundacions, cooperatives d'iniciativa social i empreses d'inserció, i actuen en l'atenció i la defensa dels drets socials de col·lectius molt diversos⁶» (Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, s. d.). Rodríguez (2018:23), en la definició del perfil jurídic d'entitats que confirmen aquesta definició més estricta de *tercer sector*, a més de les entitats esmentades, hi inclou els centres especials de treball i les empreses d'inserció.

En tot cas, sembla interessant mostrar la definició —genèrica— de *tercer sector* que van fer des de la Universitat de Johns Hopkins (Salamon *et al.*, 2001) i que distingeix un seguit de trets comuns després d'estudiar el sector en vint-i-dos països d'arreu del món:

(Son) organizaciones: es decir, poseen una presencia y una estructura institucionales; (son) privadas: tienen existencia institucionalmente separada del Estado; no reparten beneficios: no generan beneficios para sus gestores o el conjunto de titulares de las mismas; (son) autónomas: controlan esencialmente sus propias actividades con participación de voluntarios; la pertenencia a ellas no está legalmente impuesta y atraen un cierto nivel de aportaciones voluntarias de tiempo o de dinero. (Salamon *et al.*, 2001:19-20)

Casey (1996) i Ruiz (2000) exclouen, però, certes entitats que, tot i complir amb aquestes característiques, consideren que no han de ser incloses, ja sigui per tenir una relació massa estreta amb el Govern o per ocupar un lloc privilegiat dins de la societat democràtica que les separa d'altres ONG, els sindicats o l'Església.⁷

La definició que es va establir en l'estudi fet per Lester Salamon *et al.* (2001) s'ha consolidat, i en estudis posteriors es presenta com la definició que podríem dir

social, el sistema de salut, el sistema d'educació, les polítiques per a l'ocupació, les polítiques d'habitatge i altres actuacions públiques. Els serveis socials són el conjunt d'intervencions que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans, posant atenció en el manteniment de llur autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte per la dignitat de les persones».

⁶ Es pot consultar a <http://www.tercersector.cat/qui-som/presentacio>.

⁷ Moltes entitats considerades avui del tercer sector han sorgit de l'Església (a Espanya sobretot de l'Església catòlica) i, un cop registrades com a entitats (al Departament de Justícia) i com a entitats de voluntariat (en el cas de Catalunya), a l'efecte pràctic no són considerades com a «Església» —si no es registren també com a tal—; per tant, es consideren associacions o fundacions amb uns valors, missió i visió amb els quals hom es pot sentir més o menys còmode, però que compleixen amb la seva tasca com a entitats. Cal recordar també les entitats especials, com CR, Càritas i Once, que presenten unes característiques particulars que els són respectades i que són considerades igualment del tercer sector (Gutiérrez, ed., 2010; de Lorenzo i López, 2012). De fet, potser són les més grans quant a volum de participació i també econòmicament.

hegemònica. Es publica l'any 2017 a la revista *European Management Journal*, que defineix el tercer sector així:

- A minimum of formal organisation (legal form, official registration).
- Privately organized (a minimum of independence from state authorities).
- Non-Distribution Constraint (profits can be made but must not be distributed to owners or other stakeholders).
- A minimum of voluntary activity (voluntary work, membership or funding).
- A minimum of autonomy.

(Hodges i Howieson, 2017:4)

A escala europea, tal com destaca Chaves (2017), el terme més generalitzat per a definir el que no és mercat (amb ànim de lucre) ni públic ha estat *economia social* (en tot allò que no cerca enriquiment en el mercat). Formen part d'aquest grup cooperatives, mutualitats, fundacions, associacions i totes les empreses orientades a l'àmbit social i sense afany de lucre (Chaves i Zimmer, 2017).

A Espanya es distingeix entre les empreses socials i les entitats socials. De fet, ambdues tipologies de corporacions tenen lleis i plataformes ben diferenciades. Les empreses que podem anomenar d'iniciativa social (cooperatives, mutualitats, etc.) tenen la plataforma CEPES (Confederación Empresarial Española de la Economía Social) i formen part a escala europea del grup Social Economy Europe. (Chaves i Zimmer, 2017). Des de l'any 2002 compten a Catalunya amb la Llei de cooperatives, actualitzada l'any 2015 (Llei 12/2015, de 9 de juliol, de cooperatives, 2015). Les entitats socials es regulen també per normativa pròpia, com hem dit: a escala estatal, l'any 2015 es publica la llei que regula el tercer sector social, i, d'altra banda, sorgeix primer a Catalunya i uns mesos després a l'Estat la llei que regula el voluntariat social, sempre associat a les entitats del tercer sector. Cal destacar que el fet que el Govern central hagi fet lleis en relació amb el tercer sector, malgrat ser competència transferida i malgrat el debat que això ha suscitat, denota la importància creixent del sector en la xarxa social i econòmica del país⁸.

La dificultat per a establir els límits del tercer sector ha estat abordat per autors com Donati, que l'any 1997 fa la definició següent des de diverses perspectives: considera que des d'un punt de vista econòmic són entitats del tercer sector aquelles en les quals no hi ha ànim de lucre; des del punt de vista polític, aquelles que constitueixen una forma de participació social i política, i, des del punt de vista cultural, aquelles que amb la seva acció estan creant una nova cultura civil (Donati, 1997). Les entitats que configuren l'espai social a escala europea (fundacions, associacions) estan incloses dins de la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES),⁹ que fa un ús restringit del terme *tercer sector*.

⁸ L'any 2015 apareixen la llei catalana 25/2015 de foment de l'associacionisme i el voluntariat a Catalunya i pel que fa a la regulació espanyola, el mateix any, es publica la llei 45/2015 del tercer sector i la llei 43/2015 de voluntariat. Totes es poden trobar a la xarxa (internet). Actualment, des de la Taula d'entitats del tercer sector es treballa perquè es publiqui una llei del tercer sector pròpia per Catalunya.

⁹ <https://www.eapn.es/que-es-eapn.php>: «EAPN (European Anti Poverty Network) es una coalición independiente de ONG y otros grupos involucrados en la lucha contra la pobreza y la exclusión social en los Estados miembro de la Unión Europea. Creada en diciembre de 1990» (EAPN España).

Les entitats socials s'han organitzat també en entitats de segon i tercer nivells. Les de segon nivell són agrupacions d'entitats amb personalitat jurídica pròpia que s'uneixen per crear federacions. Aquestes habitualment es constitueixen com a espais d'intercanvi i per compartir experiències més que la realització de projectes (Crespo, 2011). Les entitats de tercer nivell, en canvi, poden incloure tant entitats particulars com federacions.¹⁰ Igual que les de segon nivell, busquen optimitzar la seva acció i, a més, «fer aliances per enfortir el sector» i també per «actuar com a grups d'entitats davant l'administració» (Crespo, 2011:48). A Catalunya, com a entitat de tercer nivell, existeix des de l'any 2003 la Taula d'Entitats del Tercer Sector,¹¹ i l'any 2012 es crea la Plataforma del Tercer Sector de Acció Social (s. d.), de caire estatal. Quant a la gestió i gerència d'entitats, l'any 1997 apareix a Catalunya també la Confederació, que es defineix com «l'organització empresarial que des de l'any 1997 representa les entitats no lucratives —associacions, cooperatives d'iniciativa social i fundacions— que presten serveis d'atenció a les persones al nostre país». La Confederació es presenta com la patronal del tercer sector (laconfederacio.org, s. d.).

A Espanya, el 1886 es va crear la Plataforma del Voluntariado de España (PVE), el 1991 va néixer l'a Xarxa Europea de lluita contra la pobresa a Espanya EAPN-ES (vinculada a l'europea), el 1997 el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), l'any 2000 la Plataforma de ONG, el 2003 l'Asociación Española de Fundaciones, i el 2012 la del Tercer Sector (Azúa, 2017). En definitiva, si l'any 1999 Pasquinelli plantejava la necessitat de la creació de entitats de segon nivell (Garcia, 2007), el mateix sector ho reconeixia com a necessari: «el paso del tiempo ha puesto de relieve la necesidad de aglutinar esfuerzos e iniciativas si lo que se pretende es conseguir influir con éxito en el establecimiento de políticas sociales en todo el país». (Azúa, 2017:85)

Així doncs, tal com s'ha comentat, quan en aquest estudi ens referim al TSAS, ens estarem referint a aquesta visió més reduïda que inclou fundacions, associacions i les entitats considerades particulars: Creu Roja (CR), Càritas i ONCE (De Lorenzo i López, 2012), cooperatives d'iniciativa social, empreses d'inserció, i també les federacions, confederacions i taules que se'n deriven.

Si bé totes les entitats anomenades del tercer sector estan fundades per persones que voluntàriament decideixen organitzar-se per complir una missió i atendre situacions socials diverses, no totes compten amb una xarxa de voluntariat de base actiu. Per això, en alguns manuals editats per la Generalitat de Catalunya trobem la distinció d'entitats «de voluntariat» i entitats «amb voluntariat» (Canyelles, 2012:3). Aquesta distinció desapareix en documents posteriors, i a partir de la Llei de voluntariat actual, 25/2015 del 30 de juliol, es defineix el que es considera una entitat de voluntariat i es crea un registre d'aquestes entitats. Tant associacions com fundacions poden ser declarades entitats de voluntariat, i aquest és un terme que queda restringit al tercer sector i que limita que l'Administració pública o les entitats privades amb ànim de lucre en puguin gestionar (Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015).

¹⁰ Un exemple n'és la Taula d'Entitats del Tercer Sector, creada l'any 2003 i que inclou entitats com CR o Càritas però també la Federació Catalana del Voluntariat i les Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS), entre d'altres.

¹¹ <http://www.tercersector.cat/> (Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, s. d.).

La llei defineix les entitats de voluntariat de la manera següent:

L'entitat privada sense ànim de lucre que aconsegueix activitats d'interès general, que ha decidit que la participació voluntària dels ciutadans és un valor imprescindible en la seva missió per a assolir les seves finalitats i que ha elaborat un programa de voluntariat que defineix i emmarca el valor i els espais de l'acció voluntària en l'entitat. Aquest programa és potestatiu per a les entitats de base associativa. (art. 6.e, Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015)

Hem volgut anomenar-les expressament, ja que aquest estudi se centrarà en entitats del tercer sector que estiguin declarades com a entitats de voluntariat o bé que tinguin voluntaris i voluntàries en actiu que facin acció social per a tercers. En aquest cas, malgrat que els socis i sòcies també són participants, tindrem en compte la definició clàssica del terme *voluntari*: «la persona que s'incorpora en un projecte d'una entitat, sense cap tipus de compensació econòmica i amb ànims de transformació social, sent part activa del projecte» (Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 2018:25). Ens interessarà el punt de vista de les persones implicades directament amb la tasca i gestió de l'entitat (definició clàssica) més que no pas la dels socis i sòcies que, malgrat que de vegades actuen de voluntaris o voluntàries, en algunes entitats —sobretot les singulars— es troben allunyats del dia a dia de l'associació.

1.2. Constitució del tercer sector en el marc de l'estat del benestar

Des de l'arribada de la democràcia a Espanya fins a l'actualitat el nombre d'entitats i el pes com a sector han anat creixent. Des de finals del franquisme, a les associacions tradicionalment considerades de caritat (Casey, 1996) s'hi sumarien noves entitats creades en els últims temps del règim franquista —transició democràtica de moviments ciutadans— (Alberich, 2007), i a més s'anirien creant noves entitats, diu Casey, per la disponibilitat de subvencions estatals que les animarien i també com a resposta a aquelles necessitats no cobertes (Casey, 1996:179).

L'evolució de l'estat del benestar ha tingut un impacte directe en l'evolució del sector social. Noguera (2000) parla d'un sistema híbrid de benestar social que a Espanya, que ha passat del model corporatiu-conservador en l'etapa predemocràtica al model socialdemòcrata en l'inici de la democràcia, a finals de segle xx, sembla que ha fet un gir cap a l'assistencial-liberal.¹² Afirmar Noguera que, a Espanya, a finals de segle xx es manté l'universalisme en sectors com la sanitat o l'educació, però també un increment d'oferta privada (lucrativa) que va cercant espai i que conviu amb programes de marcat caràcter assistencialista (rendes mínimes d'inserció, pensions no contributives, etc.) i amb altres propostes d'intervenció que cerquen la promoció

¹² Aquests models estan basats en els establerts per Esping-Andersen, i a cada model li atribueix determinades polítiques socials. Al model liberal li atribueix l'economia capitalista i polítiques socials residuals; és a dir, és un model anglosaxó basat en l'assistencialisme i el mercat com a regulador. El model socialdemòcrata, amb polítiques més universals, basat en un enfocament més social de l'economia i polítiques socials redistributives (del nord d'Europa) i el model corporativista —corporatiu-conservador segons Noguera—, que es caracteritza per una política de grups organitzats i econòmica comunitària i, per tant, per polítiques comunitàries (model del centre d'Europa i també de França i Itàlia). (Casey, 1996; Noguera, 2000)

social (programes de formació, d'inserció laboral, etc.). Destaca l'autor, però, que sembla que l'última tendència lliberal-assistencial de la qual es parlava a finals dels vuitanta —i cita Rodríguez (1994)— continua creixent, cosa que suposa un decrement de la «intensidad protectora» de l'Estat:

La extensión de la cobertura de muchos programas —sobre todo de prestaciones económicas— se empieza ya a frenar e incluso recortar desde mediados de los años noventa (...) el Estado de Bienestar en España se empieza a socavar y cuestionar antes siquiera de que se hayan desarrollado a unos mínimos niveles propios de los países de la UE. (Noguera, 2000:478-479)

És en aquest panorama politicoeconòmic, que es desenvoluparà el tercer sector durant el segle xx. Alguns autors destaquen que, a aquesta escena política i econòmica cal sumar-hi la influència de l'Església catòlica en l'acció social i la importància de la família i la xarxa primària (Casey, 1996; Chaves i Zimmer, 2017; Garcia, 2007; Ruiz, 2000, entre altres). Subirats (1999) afirma que aquestes dues característiques —família i Església— dificulten el salt cap a una implicació ciutadana en els problemes col·lectius i que s'ha dipositat la responsabilitat del que és social o col·lectiu en l'Administració. Però la influència de l'Església i de la família¹³ com a xarxa de protecció han anat decreixent i han permès la consolidació d'un tercer sector més divers que, malgrat les dificultats, no ha parat de créixer.¹⁴

S'han escrit altres teories cercant factors que puguin justificar aquest creixement. Des d'una lògica econòmica, l'aparició d'entitats socials pot estar en relació amb l'estructura política que acostuma a crear serveis especialment dirigits a la classe mitjana (Zubero, 1996:49). Seguint aquesta lògica, afirma Casey (1996), les entitats tindran la funció de donar suport a aquelles persones que no poden accedir als serveis (sovint de caràcter contributiu) ni poden resoldre-ho en el mercat, que en aquest cas donaria cobertura a aquells que ho poden pagar. Des d'aquesta perspectiva, «las clases bajas se movilizan para organizar una provisión alternativa».¹⁵ (Casey, 1996:175)

Sarasa i Obrador (1999) fan referència a aquesta recessió de l'estat del benestar que porta l'Administració a delegar en la societat civil algunes prestacions que ja no es volen fer. Fent referència a canvis legislatius en relació amb els serveis socials prestats per algunes comunitats autònomes (CA) —esmenta concretament el cas del País Basc—, afirma;

Estos cambios legislativos pretenden reconocer lo que en algunos sistemas de servicios sociales era ya una realidad desde hacía muchos años, a saber, una red de corresponsabilidad pública en la que se delegaba a la iniciativa de la sociedad civil responsabilidades de gestión que la administración ya no pretendía asumir. (Sarasa i Obrador, 1999:125)

¹³ Canvis en l'estructura familiar, integració laboral de la dona, augment de divorcis, famílies nuclears que no compten amb les generacions anteriors, famílies monoparentals, menys vida comunitària, etc.

¹⁴ En l'últim estudi de l'associacionisme i voluntariat a Catalunya, només un 9 % de les entitats es consideren inspirades o d'església. (Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 2018:45)

¹⁵ Caldria veure si avui és així. L'organització obrera, els sindicats i les associacions de barri van suposar l'organització de les «classes populars», però avui aquestes han perdut força com a representants dels més vulnerables i, com ha passat al llarg de la història, els més vulnerables són atesos per entitats filantròpiques (TSAS).

Ariño (2004), a partir d'un estudi empíric sobre les entitats no lucratives i la participació en la societat valenciana, afirma:

Las propias entidades reconocen que, en determinados sectores, actúan como sustitutos de un Estado de bienestar en retirada y declaran sentirse instrumentalizadas por los responsables de la gestión política, pero con la misma clarividencia reconocen el limitado alcance de sus actuaciones (una tirita) y reclaman del Estado una intervención más decidida y de mayor alcance. (Ariño, 2004:105)

Amb tot, segons l'autor, no només podem explicar l'auge i creixement del sector no lucratiu a partir d'aquesta idea de pèrdua d'estat del benestar. Parla de tres teories a partir de les quals es pot explicar l'auge del tercer sector. La teoria utòpica és com «una nueva era de participación y profundización democrática» (Ariño, 2004:87) que atribueix aquest creixement al despertar d'una part de la societat que veu en la participació i la implicació social una alternativa a la desafecció política, una cerca d'alternatives a «la apatia política». Una segona teoria, més crítica, veu una relació sospitosa entre la caiguda o pèrdua de l'estat del benestar i l'increment del sector no lucratiu.¹⁶ Exposar l'autor que des de la perspectiva més crítica:

En el denominado «retorno de la sociedad civil» o la defensa de la construcción de la sociedad del bienestar frente al Estado, no se expresa solamente, ni siquiera de forma preponderante, un reconocimiento de la necesidad de constituir una ciudadanía madura, participativa y deliberativa que contribuya, mediante el ejercicio de la libertad de asociación, a la institucionalización de derechos y a la universalización del bienestar, sino un «endose hacia la comunidad» de las medidas para paliar los efectos perversos que resultan de la entronización del mercado como primer regulador social. (Ariño, 2004:87)

Finalment, Ariño (2004) al·ludeix a una tercera teoria mixta, una teoria «integrada» que al·ludeix a la complexitat social actual que ja no pot ser expressada només en termes de públic o privat. És un rebuig a certs aspectes d'ambdues: tant a la lògica mercantilista i deshumanitzadora del mercat com a la burocratització i impersonalització de l'Administració. Així doncs, es busca un espai en el qual superar ambdues mancances i s'esdevé així un tercer sector que dona una resposta actualitzada al panorama social: «El tercer sector sería el campo social floreciente del altruismo, de la donación voluntaria y libre; el espacio propio de la sociedad civil y donde se cultiva el capital social que da fortaleza a una sociedad». (Ariño, 2004:88)

L'autor conclou que cap de les tres orientacions teòriques no seria suficient, donat que cada una s'articula des de l'anàlisi d'un tipus d'associacionisme: la utòpica des del voluntariat cívic i associatiu, la crítica des de les entitats d'atenció social cada cop més organitzades com a empreses, i la tercera intentant integrar una diversitat des de la lògica d'oposició al binomi privat-públic però sense acabar d'explicar la complexitat del món no lucratiu.

¹⁶ Autors citats com Lara, 2018; Rodríguez, 2013; Zubero, 2018; Zurdo, 2011 podríem considerar-los representants d'aquesta teoria tot i que cada autor exposa arguments i matisa aquesta «categorització teòrica» d'aquest autor que ara presentem (Ariño, 2004).

Izquierda i Callejo (2013) atribueixen el creixement del TSAS de les últimes dècades al canvi d'estructures familiars, les emergències de nous «riscos socials», la reestructuració de l'estat del benestar i la redimensió dels serveis socials (SS), i adverteix que ha suposat un tipus d'entitats fonamentada, principalment, sobre la figura de persones assalariades.

En tot cas, el sector social sembla que desperta confiança en la població civil (Casey, 1996), i aquest també podria haver estat un dels motius del desenvolupament del sector. Subirats (1992), en un article d'anàlisi sobre efectes positius i negatius en relació amb les aportacions de les ONG i ONL en l'àmbit de l'atenció social, es refereix a algunes característiques que podrien explicar la preferència per les ONG: l'heterogeneïtat política, ètnica i religiosa que genera entitats adaptades a les diverses sensibilitats, l'aparició de demandes que no són satisfetes per l'Administració ni el mercat privat, la preocupació per la qualitat i l'atenció a les persones (podríem dir pels valors i principis) que hi ha en les entitats, la desconfiança creixent en l'Administració pública i l'excés de burocràcia que sustenta, la capacitat autoorganitzativa en societats desenvolupades i la necessitat de crear sistemes menys rígids i més eficients per a la població.

Casey (1996) ens recorda, però, que no totes les entitats són tan democràtiques, transparents i eficaces, i en alguns casos tampoc altruistes ni legals. Podríem dir que les entitats també poden esdevenir canals de capital social negatiu (Coleman, 2011; Putnam, 2002). En aquest sentit, Barreiro (2004), Casey (1996), Mata i Roca (2006), Rodríguez (1994), Subirats (1999) i altres autors ens adverteixen dels riscos que pot comportar un creixement de les entitats d'acció social sense cap control: sense legislar mínimament, sense una responsabilitat organitzativa per part de l'Administració, sense coordinació entre les entitats. I, de fet, sigui motivat per aquesta reflexió o no, es generarà tot un seguit de polítiques i accions tant per part del Govern com per part de les entitats per intentar evitar els perills anunciats pels teòrics de finals de segle xx.

El segle XXI ha representat un temps de reflexió, estudi, propostes i línies de treball per preservar la funció social de les entitats i no esdevenir només la mà econòmica de l'Administració. Per la seva banda, l'Administració, si bé podia mostrar certs dubtes amb referència al TSAS, sigui influïda per Europa o *motu proprio*, ha fet també un esforç d'ordenació i gestió del territori en relació amb un sector que ja l'any 2001 representava un 4,8 % del producte interior brut (PIB) (el vuitè en l'economia mundial).

1.3. El tercer sector a Europa

Les polítiques socials que avui posen en marxa els estats membres de la Unió Europea tenen en compte les directrius generals i els plans estratègics que s'adopten a escala europea. De fet, tal com afirma Cabra (2019):

La política social es competencia compartida entre la Unión Europea (UE) y los Estados miembros, pero de acuerdo con el principio de subsidiariedad las competencias de la UE en materia social se limitan a «apoyar y complementar las actividades de los Estados miembros». (Cabra, 2019:19)

El tercer sector social ha arribat a ser prou important a tot Europa, sobretot a partir dels anys noranta¹⁷ (Rodríguez, 2005b). Aquest interès que no ha parat de créixer fins a l'actualitat.¹⁸ Els diners que la Comissió de la Unió Europea ha pressupostat per a la cohesió social en el període 2014-2020 han estat 63.400 milions d'euros,¹⁹ i moltes entitats socials compten amb fons europeus per via de subvencions²⁰ (Unió Europea, web oficial, s. d.). A més, podem sumar-hi també les polítiques de promoció del voluntariat europeu, que mobilitzen sobretot els joves i que donen testimoni arreu d'Europa de la importància tant del sector com del voluntariat com a element d'inclusió i foment de la participació.

Però és un tema d'interès no només a Europa sinó arreu del món. Ja des dels anys seixanta, Nacions Unides demanaven atenció cap a la participació ciutadana i les organitzacions que les representen (Cerdeira, 1987:149). De fet, la pàgina web de Nacions Unides inclou un espai dedicat a la societat civil on destaca la importància del terme:

La ONU es consciente de la importancia de tener a la sociedad civil como socia para impulsar avances en los ideales de la Organización y supone una ayuda en sus labores, ya que es el «tercer sector» de la sociedad junto con el gobierno y las empresas. A continuación se incluyen varios sitios web de interés para los miembros de la sociedad civil. (Naciones Unidas, s. d.)²¹

A finals del segle xx, un estudi elaborat per la Universitat Johns Hopkins (Salamon et al., 2001) va fer una fotografia clara de la situació del tercer sector social no només a Europa sinó arreu del món,²² i va plantejar quin era el seu abast.

Aquest estudi indica quines són les similituds i diferències entre les entitats del tercer sector i també quina és la seva contribució a la societat, i la planteja com una tasca important a fer en un context de globalització. Pels autors de l'estudi, la importància del sector ve donada per la crisi de la definició del concepte d'estat que es va gestant des de finals del segle xx i que posa en dubte les polítiques de benestar social d'Occident, i alhora també pel col·lapse de les polítiques dels països socialcomunistes. Cal sumar-hi un sud empobrit i molts països en vies de

¹⁷ L'any 1994 es publica a la UE el llibre blanc de política social, i en aquest context hi haurà un impuls del debat sobre el tercer sector (Rodríguez, 2005b:78).

¹⁸ Un exemple de la creixent importància de l'àmbit de la participació i les organitzacions el trobem, per exemple, en l'àmbit de la discapacitat. Cabra (2019) exposa que l'any 2006 l'Assemblea General de les Nacions Unides va acceptar l'«Estrategia Europea de Discapacidad», que entre molts punts inclou la participació com una de les línies d'acció. Promou la participació plena a la societat, a les organitzacions, als actes, i proposa la utilització de «Fondos Estructurales y del Fondo de Desarrollo Rural» per aconseguir-ho. (Cabra, 2019:228)

¹⁹ Pàgina que es pot consultar: https://ec.europa.eu/regional_policy/es/funding/cohesion-fund/.

²⁰ Pàgina on es poden consultar les subvencions en diversos àmbits: https://ec.europa.eu/search/?queryText=subvenciones+finances+sociales&query_source=europa_default&filterSource=europa_default&swlang=es&more_options_language=es&more_options_formats=*&more_options_date=*.

²¹ Es pot consultar <https://www.un.org/es/sections/resources-different-audiences/civil-society/>.

²² L'estudi s'elabora en vint-i-dos països a l'Europa occidental (9 països), Europa central i oriental (4 països), Llatinoamèrica (5 països) i altres països desenvolupats (Austràlia, Japó, Estats Units i Israel). Font: Salamon et al., 2001:23.

desenvolupament on no s'aconsegueixen superar les desigualtats socials.²³ Això més les dificultats de sostenibilitat ambiental ens donen com a resultat un panorama que segurament pot justificar l'increment d'iniciatives i moviments socials que puguin equilibrar o donar una resposta a aquest panorama mundial.

En efecto, parece estar produciéndose una verdadera revolución asociativa mundial, un surgimiento masivo de actividades de voluntariado privadas y organizadas prácticamente en todos los rincones del mundo, provocado, en parte, por las crecientes dudas acerca de la capacidad del Estado para hacer frente por sí mismo a los problemas relacionados con el bienestar social, el desarrollo y el medio ambiente a que se enfrentan las naciones hoy día. (Salamon et al., 2001:20)

Els autors de l'estudi van obtenir uns resultats sobre el tercer sector²⁴ que paga la pena esmentar:

- És una força econòmica important. Amb una mitja del 4,6 % del PIB, representa la vuitena economia mundial.
- És un important generador de llocs de treball i de formació. A finals del segle xx donava feina a 19 milions de persones al món.
- La mida de les entitats que el conformen és molt diversa i depèn de cada país (història, nivell de desenvolupament, tradició associativa, etc.). Als països desenvolupats hi ha un desenvolupament més gran, i aquest encara creix si sumem la participació dels voluntaris i voluntàries. Europa occidental és la que té el sector més desenvolupat, i Llatinoamèrica i Europa central les que el tenen menys.
- Hi predominen els serveis de benestar social i, per tant, d'atenció a les persones i la societat, amb importants diferències per regions.
- El finançament està basat en les aportacions públiques més que en filantropia, encara que la principal font de finançament són les quotes i les prestacions de serveis.

Un dels reptes que es plantejarà el tercer sector, tant a Europa com a Espanya i Catalunya durant les dues dècades del segle XXI, serà disminuir la dependència de fons de finançament públic, tal com s'exposarà en l'apartat de reptes del tercer sector.

L'estudi fa una referència concreta a la situació d'Europa, que defineix com a «ambigua». La dificultat rau en les grans diferències entre els països de tradició comunista i els de tradició capitalista, i proposa treballar per la legitimitat del sector, fomentar la seva capacitat d'actuació i potenciar els recursos. Conclou que en els països desenvolupats caldrà treballar per tenir una estratègia de renovació sense perdre la identitat, amb una planificació estratègica clara i conservant els valors propis del sector; caldrà garantir un treball amb responsabilitat i eficàcia, que superi completament les accions residuals i caritatives i l'expansió de la filantropia, i que d'alguna manera apunti a treballar per la col·laboració amb altres agents privats —això potser

²³ Ruíz es feia ressò d'aquesta explicació de l'expansió del sector a partir d'explicacions similars: la ineficiència dels governs, les deficiències i potencialitats del mercat, la interacció entre ambdós i, alhora, de forma transversal, els fenòmens històrics i socials que el sostenen. (Ruiz, 2000:22)

²⁴ La definició que fan del tercer sector és genèrica i s'ha exposat en l'apartat de definicions. Són organitzacions, autònomes respecte al Govern, que no reparteixen beneficis i compten amb la presència de voluntaris o col·laboradors.

ja dibuixa la tendència cap a la cooperació amb l'empresa privada—, i, finalment, és important la integració internacional i la globalització, un sector en relació i comunicat entre tots els països d'Europa.

Si el Tractat de Maastricht (1992) exigia als estats membres una política social comuna (Cabra, 2019:222), en l'estratègia Lisboa 2000 Europa posa sobre la taula la necessitat d'abordar la reforma social europea. El mateix any —concretament el desembre del 2000— a la Cimera de Niça es proposa modernitzar el model social, promoure la inclusió social i la integració i participació de tots els agents i ciutadans en la vida social i econòmica, reforçar la igualtat entre homes i dones i en general promoure la lluita contra qualsevol discriminació, i millorar la cooperació internacional (Mogin, 2003). La proposta d'integració i participació social passa per tenir en compte el sector associatiu, el tercer sector i assegurar així la participació de tots els ciutadans en la construcció de l'Europa social del segle XXI.

Garcia (2007), en l'article «Tendencias sociales y jurídicas en el tercer sector de la Unión Europea», repassa diversos estudis i classificacions que s'han elaborat al voltant del concepte de tercer sector. Destaca un estudi elaborat per la Comissió Europea l'any 1997²⁵ (Unió Europea, web oficial, s. d.), el qual conclou que el tercer sector és jove (la majoria d'associacions es formen a partir dels anys setanta), que en l'organització hi ha una gran diversitat i heterogeneïtat i un gran volum (de voluntaris i voluntàries, assalariats, projectes, etc.), i un funcionament amb més d'un 50 % d'ingressos provinents de fons públics (subvencions) i amb els serveis socials com a sector d'acció predominant (més del 55 % de les entitats). Malgrat que no podem considerar vigents els resultats d'aquest estudi (la joventut de les entitats sumen vint anys més), s'han treballat plans estratègics per afrontar els reptes que es plantejaven —com per exemple la diversificació de fons—, i les diverses estructures i plataformes de segon nivell han permès una coordinació més gran malgrat la diversitat del sector.

Els diversos estudis analitzats per Garcia (2007) reconeixen diversos models de tercer sector segons les tipologies de països. De fet, podríem dir que el tercer sector a Europa es desenvolupa junt amb l'estat del benestar: si reconeixem les diverses formes institucionals que pren l'estat del benestar a Europa, possiblement entendrem millor la diversitat d'enfocaments en relació amb el tercer sector social (Marbán, 2007; Rodríguez, 2013).²⁶ Amb tot, tal com adverteix Marbán (2007), cal ser curosos en interpretar els resultats, donat que els models que sovint es plantegen «suelen ser tan estáticos que no siempre resisten la dinamicidad y el constante cambio y crecimiento que está teniendo el tercer sector». A més, aquest autor alerta que fer una classificació del tercer sector d'acord amb els models de benestar social, tal com van fer Salomon i Anhelier, deixa sense resposta aquells models d'organització que no responen a la classificació de benestar social «en la medida que son meras adaptaciones de los conocidos regímenes de estado de bienestar de Esping-Andersen»²⁷ (Marbán, 2007:156).

²⁵ Text consultable a <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3Ac10714>.

²⁶ Marban exposa que algunes de les tipologies de tercer sector s'han escrit en referència amb la definició dels estats del benestar elaborats per Esping Andersen.

²⁷ Esping Andersen parla de tres models: lliberal, socialdemòcrata i corporativista (Navarro, 2006; Unió Europea, web oficial, s. d.). Els tres models els resumeixen en la pàgina web de la Unió Europea, consultable a <http://www.ub.edu/ciudadania/hipertexto/bienestar/introduccion/4e.htm>.

En tot cas, sí que és interessant veure els diversos models i el que, segons els investigadors, correspon als països del sud d'Europa. Garcia (2007) exposa que un estudi elaborat per P. Dekker i A. van der Broek parlava dels tercers sectors següents:

- Tercer sector parroquial —a França, Espanya i Itàlia—, amb poques organitzacions però una alta participació voluntària en elles i, com indica el nom, molt influït per l'Església catòlica. Els autors també hi inclouen, però en menor mesura, Irlanda, Bèlgica i Gran Bretanya.
- Tercer sector ampli —a Noruega, Suècia, Dinamarca, Alemanya i Països Baixos—, amb moltes organitzacions i participació però no tantes persones voluntàries (actives més enllà de la subscripció i pagament).
- Tercer sector obert —als EUA i Canadà—, amb altes taxes de membres en les organitzacions, tant en l'àmbit formal com en el participatiu —voluntariat.

Garcia (2007) afirma que la majoria d'estudis del tercer sector que s'han elaborat a Europa²⁸ reconeixen quatre models de tercer sector: anglosaxó, continental, escandinau i mediterrani. L'autor fa una anàlisi de diversos estudis elaborats d'acord amb aquesta distinció:

Taula n. 1. Tipologia de models del TSAS a la Unió Europea

Autores	Modelos de tercer sector			
Sarasa (1995)	Norteamericano	Escandinavo	Renano	Mediterráneo
Salamon, Anheier (1998)	Liberal	Socialdemócrata	Corporativo	-
Colozzi, Bassi (1998)	Liberal	Neo-socialdemocrático	Subsidiario	-
Pavolini (1999)	Anglosajón	Escandinavo	Continental	Mediterráneo
Anheier, Seibel (2001)	Liberal	Socialdemócrata	Corporativo	-
Ascoli, Ranci (2003)	Anglosajón	Escandinavo	Continental	Meridional
Evers, Laville (2004)	Liberal	Universalista o Socialdemócrata	Corporativo	Dual

Font: Garcia (2007:68)

Només quatre reconeixen el model mediterrani, i a això cal sumar-hi que actualment també hem de tenir en compte els països d'influència soviètica incorporats fa menys temps a la Unió Europea.

²⁸ Abans l'autor parla de l'ampliació de països membres l'any 2004, insisteix també, com Marbán, (2007), que són «vicaries» de les famílies de benestar creades per G. Esping-Andersen i diu que marquen les línies generals però que en cap cas no responen totalment al patró que s'indica només com una classificació o referència teòrica (Garcia, 2007:67).

Els resultats que s'obtenen d'aquests estudis quant al model mediterrani són que hi predomina una relació «clientelar» amb les elits polítiques, que està menys desenvolupat que en la resta de països europeus i que hi ha una gran influència de l'Església catòlica, tot i que es destaca que aquesta influència és cada cop menor. Un altre tret significatiu és la creixent irrupció de la iniciativa privada lucrativa en la prestació de serveis, amb la qual el tercer sector entra en competència. Alguns estudis també preveuen un augment de la professionalització — contractació de personal— i la burocratització.

En tot cas, és interessant conèixer el lloc que ocupa el tercer sector a Europa. Rodríguez (2005b) comentava que l'auge del sector a finals del segle xx té a veure amb la crisi dels anys setanta davant l'esgotament de l'estat del benestar, que té lloc com a resposta als problemes socials emergents i les dificultats de l'Estat per a afrontar-los. L'autor afirma que el tercer sector és, per tant, una resposta de la societat civil. En un article publicat el mateix any, Vernis (2005) adverteix que el sector ha reformulat el binomi estat — iniciativa privada i que s'ha mal interpretat i analitzat com un «pegat» a un estat del benestar que no funciona correctament, com la mà d'obra barata, davant la manca de recursos. Vernis (2005), al igual de Rodríguez, considera que no és així. Les entitats del sector són un agent més, expressió de la ciutadania, del que cal explicar a la societat i del seu paper: «Ni las asociaciones ni el voluntariado son un obstáculo para la reforma del Estado del bienestar pero tampoco los aliados de una empresa con afán privatizador» (García, 2007:43). García (2007) exposa que no s'ha d'analitzar el tercer sector des d'una perspectiva hipereconòmica ni tampoc hiperdemocràtica. La primera perquè redueix el tercer sector a la privatització de l'acció social i la segona perquè ignora la gran heterogeneïtat i les limitacions del rol social que pot tenir el tercer sector quant a participació ciutadana.

L'any 2013, Rodríguez (2013) torna a recordar que el tercer sector és un eix de defensa dels drets socials i promotor del democràcia participativa, un sector que pot ajudar a reforçar la democràcia perquè considera que un estat del benestar debilitat debilita també la democràcia. Amb tot, el rol que ha tingut el tercer sector ha anat canviant des dels anys setanta fins a l'actualitat, i és interessant veure quins són els reptes que haurà d'afrontar, i analitzar les seves fortaleces i potencialitats de cara al futur.

Seguint amb l'anàlisi europeu, García (2007) exposa les característiques i tendències de futur extretes de l'estudi de S. Pasquinelli l'any 1999 (basat en els Països Baixos, Gran Bretanya, Alemanya i França), que caldria valorar si són aïllades o bé podrien extrapolar-se a d'altres països i regions. Els punts que destaca Pasquinelli són:

- Increment de la competició. Tindria sentit si tenim en compte que, per exemple en els «països mediterranis», la competència del sector privat amb ànim de lucre anirà en augment. Pasquinelli preveu una competició, però, que arribarà també a les entitats entre elles i fins i tot amb la funció pública.
- Doble dinàmica de la funció política: més especialització per un costat però menys coordinació entre entitats per l'altre, fet que faria perdre força i incidència.
- Increment de les entitats del segon nivell, tant d'àmbit nacional com europeu.

- Increment del nombre de persones treballadores. Es dibuixa com un sector «nínxol» de creació de llocs de treball.

Com a fets comuns a tots els models, l'autor destaca que l'any 2007 la tendència del tercer sector és convertir-se en entitats prestacionals (per davant d'altres funcions: reivindicació, advocacia, etc.) i la seva joventut, en tant que la majoria es creen a finals del segle xx. També s'observa un procés de convergència dels quatre models, sobretot pel que fa a la funció que tenen, tot i que afirma que continuaran existint diferències d'acord amb la història, evolució i característiques de cada país. (Garcia, 2007:73-74)

Del 2007 al 2020, però, ha passat ja més d'una dècada, i no oblidem que a partir de l'any 2008 comença una etapa de recessió que afectarà tot Europa i també les entitats del tercer sector. Per això creiem que és important poder fer una actualització i veure si les tendències s'han confirmat.

Podem afirmar que arreu d'Europa, malgrat certes tendències comunes, la diversitat i heterogeneïtat és manté. Chaves i Zimmer (2017) afirmen que els canvis que patirà el tercer sector en tots els països a partir de la crisi no té només a veure amb aquesta circumstància, sinó que arrela en els processos de canvi i transformació dels estats anteriors a la crisi. Aquesta, diuen, ha fet de «catalitzador»: «más bien ha acelerado las reformas ya emprendidas» (Chaves i Zimmer, 2017:179), però la crisi, no n'és la causa principal. De fet, els punts que apunten a la transformació del tercer sector en els serveis i la competència o imitació del sector privat, i al seu rol com a potenciadors de la participació social ja els esmentava Rodríguez (2005a) dotze anys abans, i ja es reconeixia també el tercer sector com una resposta als límits que mostra l'estat del benestar, visible des de finals del segle passat. Rodríguez (2005a) també es feia ressò de l'elevada capacitat del sector per innovar, afrontar nous reptes, captar les noves necessitats socials i respondre-hi amb agilitat.

Chaves i Zimmer (2017) revisen la situació del tercer sector de l'última dècada i treuen en conclusió aspectes generals també en positiu, com la gran capacitat de transformació i resiliència, i d'altres com la necessitat general d'aconseguir noves vies de finançament —sobretot en els països on la dependència de l'Administració pública era més gran— i la necessitat de modificar —millorar, optimitzar— les formes d'organització i gestió (Chaves i Zimmer, 2017).

Algunes de les previsions dels estudis fets que presenta Garcia (2007) en relació amb el TSAS²⁹ es compleixen: haver de cercar noves fonts d'ingressos, increment de la competitivitat tant entre organitzacions —ja que disminueix l'aportació pública— com en l'empresa privada que s'incorpora al mercat social —ja sigui per licitacions o en serveis que poden ser de lucre, com l'atenció a persones grans—, la recerca de sinergies per a evitar la desaparició —fusió d'entitats, creació de models híbrids amb l'empresa privada, etc.—, i també l'esforç d'actualització en la gestió i la tendència a funcionar com a model «empresa». Destaquem

²⁹ Els autors parlen també d'altres àmbits, com el cultural —amb alguns països, com els Països Baixos, amb molt suport social- i l'esportiu —amb més capacitat d'obtenir fons de la venda de serveis—, però no en fem especial menció en aquest treball donat que ens interessa específicament l'àmbit social.

també l'increment en la professionalització dels serveis i els equips directius. Chaves i Zimmer (2017) apunten que aquests fets generen tensió en el tercer sector entre aquelles organitzacions que creuen que la tendència a la professionalització (el que els apropa a actuar com una empresa privada) les separarà d'objectius necessaris com la flexibilitat en l'atenció a nous col·lectius i necessitats que puguin sorgir o bé la capacitat d'innovació i de cerca de solucions noves (per tant, encara sense línies de finançament estatals ni altres ajuts).

Espanya destaca, juntament amb França, perquè ha estat el país on el tercer sector ha patit un impacte més fort. Si a inicis de segle XXI naixien les plataformes del TSAS i es començaven a implantar polítiques de suport, amb la crisi s'aturaren i, si alguns teòrics creien que la crisi incentivaria el sector, va succeir el contrari: es van aturar polítiques, els pressupostos de l'Administració van caure un 30 %, però, en canvi, el sector tenia més feina que mai. «La percepció generalizada del tercer sector español ha sido que “debemos dar respuesta a unas necesidades crecientes con menos dinero y menos recursos humanos”» (Chaves i Zimmer, 2017:172). Durant la crisi l'únic àmbit del tercer sector que creix en contractacions és el social, però les condicions laborals i salaris són més precàries. Hi ha una reestructuració que portarà, entre 2008 i 2012, a la desaparició de moltes entitats (Jaraíz, 2018), i a partir dels anys 2013-2015 la situació s'estabilitzarà.

A partir de 2015 es reactiven les polítiques legislatives. El mateix any es publica la llei de voluntariat catalana i espanyola, i la llei del tercer sector estatal també es legisla. Les clàusules socials dels contractes públics no es publicaran fins a l'any 2017 malgrat la llei³⁰ i la implementació no serà efectiva fins al març de 2018. (Chaves i Zimmer, 2017)

Hodges i Howieson (2017), en un estudi sobre els reptes de lideratge del tercer sector a tot Europa, destaquen que Espanya va ser pionera en aprovar una llei d'economia social l'any 2011 i la del tercer sector tres anys després, però que en canvi l'empresa social al país és bastant pobra malgrat que el sector i les formes de cooperació amb l'empresa privada van creixent. Quant a les aportacions de socis i les donacions, conclouen que van en augment, però que continuaran essent residuals en els pressupostos totals de les entitats.

L'estudi també parla d'un sector força descentralitzat pel que fa a la gestió estatal, però complex quant a la localització i distribució de fons. Destaca la profusió d'entitats públiques que financen el sector i la manca de relació que hi ha entre elles.³¹ L'estudi fa esment també

³⁰ Les entitats socials, a través de la Confederació (laconfederacio.org, s. d.), feia molts anys que demanaven que s'implementés la política europea que permetria tenir en compte més barems que l'estrictament econòmic a l'hora de decidir concursos i licitacions o que obligaria l'Administració a considerar-los. L'any 2017 ja hauria d'haver estat implementat però es posposa al març de 2018. Es pot consultar el document a http://www.laconfederacio.org/wpcontent/uploads/2019/05/2018_11_12_Def_La_Contractaci%C3%B3_Publica_-a_Catalunya_-en_l%C3%A0mbit_dels_SAP_2017_sense_punt_3.pdf.

³¹ Una de les qüestions sempre presents en el finançament a través de subvencions és el fet que sovint, en una mateixa comunitat, es doblen ajuts que provenen de departaments diferents però s'atorguen per a tasques similars. Entre els anys 2005 i 2007, en un mateix territori de Catalunya podia estar en funcionament un pla d'entorn, un pla de barris —amb el consegüent apartat social— i un pla de desenvolupament comunitari. Tots diferents però similars, per exemple, en el fet de voler mobilitzar la ciutadania, i tots provinents de departaments diferents de la Generalitat.

de les conseqüències de la crisi que es viu a partir de l'any 2008, quan moltes entitats, sobretot les més grans, van patir una davallada considerable dels seus ingressos a conseqüència de les polítiques d'austeritat i la gran dependència dels fons públics (que cauen al voltant d'un 24 % entre 2010 i 2013). Les petites, que eren menys dependents de l'Administració i eren finançades més per donacions i col·laboradors internes, no es van veure tan afectades.

De Lorenzo (2016) afirma que caldria treballar la interlocució del TSAS amb les polítiques europees que l'afecten. Creu que hi ha poca col·laboració del sector en la planificació i implementació dels plans nacionals de reforma³² de la majoria de països de la Unió Europea, que des de l'any 2010 «de los 27 Estados miembro solo once han mantenido en estos años algún contacto con el TSAS para la elaboración de sus PNR», i afegeix que, en el cas d'Espanya, les propostes socials de la Plataforma del Tercer Sector varen ser ben acollides pel Govern i incorporades als documents que es van enviar a Brussel·les (de Lorenzo, 2016:162).

Sembla interessant destacar el punt de vista de l'investigador americà Ester Salomon, que afirmava que a Europa l'ocupabilitat³³ del sector és molt alta (no sempre ben pagada ni ben tractada depenent dels països, però alta) i que aquest fet, al contrari del que podria semblar, incentiva la participació voluntària, ja que hi ha qui hi dedica esforços. També destaca, d'altra banda, que, malgrat la gran aportació de les entitats i els seus equips (tècnics i voluntariat), a Europa es produeix el desenvolupament potser més gran del món de la societat civil, però en canvi, contradictòriament, «es la que hace menos para reconocer y celebrar sus logros y contribuciones» (Ballesteros, 2016a:210-212).

Per acabar aquest apartat, faig una menció de la previsió del voluntariat. Segons Chaves i Zimmer (2017), la recerca de nou voluntariat és complicada i ha disminuït en volum i nivell de compromís. Hodges i Howieson (2017) donen suport a aquesta tesi i parlen d'un nivell baix de participació voluntària i d'un tipus de participació poc compromès i poc constant. Posen en valor, però, la importància de les xarxes informals i la família. Chaves i Zimmer (2017) observen que molts voluntaris i voluntàries fan tasques fora de les entitats del tercer sector. També creix la participació en els moviments socials³⁴ però sense acoblament amb les entitats tradicionals del tercer sector. Això fa que la funció d'advocacia i defensa de drets passi a estar en mans d'altres sectors a més de les entitats i, alhora, pot fer que les entitats, amb l'afany de buscar el

³² Quant als plans de reforma, tal com indica la UE (Unió Europea, s. d.), «los programas detallan las políticas específicas que cada país llevará a cabo para impulsar el crecimiento y el empleo y prevenir o corregir los desequilibrios, además de sus planes concretos para cumplir las recomendaciones específicas por país y las normas presupuestarias generales». Això es pot consultar a https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/economic-and-fiscal-policy-coordination/eu-economic-governance-monitoring-prevention-correction/european-semester/european-semester-timeline/national-reform-programmes-and-stability-convergence-programmes_es.

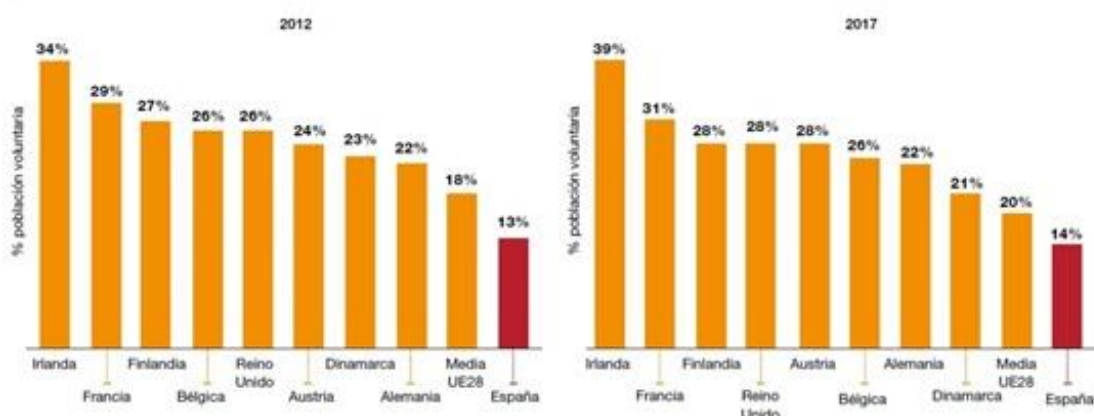
³³ 30 milions de treballadors a temps complet (dades del 2015) (Ballesteros, 2016a:210).

³⁴ Per alguns autors (Donati, 1997), els MS estan en la base del tercer sector; per d'altres (Zubero, 2018), en canvi, es tracta de dos espais ben diferenciats en els quals moltes persones que participen en el tercer sector no es veuen en els MS, i viceversa. De tota manera, es podria considerar que, depenent del moment historicosocial, ambdues formes de participació han anat més o menys junts. Alberich (2007) uneix els conceptes moviment i associació en referir-se a moviments socials clàssics (com els sindicats), moviments socials moderns (ecologia, feminisme, etc.) i moviments ciutadans, en els quals inclou les associacions i entitats que conforma la ciutadania d'acord amb uns interessos de caire comunitari o social.

seu espai de forma sostenible, tendeixin a la funció de prestació de serveis. Tota aquesta deriva contrasta amb el suport que des de l'Estat es dona a la participació en el si de les entitats socials, en la qual la figura del voluntari —com a paradigma de participació— és la més considerada, al menys institucionalment parlant (Garcia, 2007). Només cal revisar les lleis de voluntariat i del tercer sector³⁵, respecte a les quals Catalunya és un exemple clar.

El document editat per Fundación PWC (2018) presenta un gràfic de la població voluntària en diversos països europeus. A Espanya se situa en un 14 % l'any 2017, encara lluny de la mitjana europea, que se situa en el 20 %.

Gràfic n. 1. Població voluntària per anys (2012-2017) en diversos països europeus (en percentatge).



Anàlisi de PwC a partir de informació de World Giving Index.

Font: Fundación PWC (2018:27)

Com a reflexió final de capítol, seria interessant aprofundir en la paradoxa que representa la tendència de les persones particulars a l'hora de decidir la seva forma i lloc de participació social, cada cop més oberta en general —líquida, diria Bauman (2007)— però menys en relació amb contextos institucionals específics, i en la tendència i polítiques de l'Estat, que s'orienta a donar prioritat a la participació a través de les entitats formalment constituïdes i que són les que considera com a interlocutors directes (vegem, per exemple, les taules del tercer sector i altres plataformes de voluntariat, que són les que disposen de canals directes amb l'Administració). Però, en tot cas, aquest és un tema que supera els objectius del present treball.

Aquest panorama deixa la porta oberta a poder fer una reflexió sobre les tensions, reptes i situacions que han d'afrontar les entitats del tercer sector en el moment actual.

1.4. Funcions del tercer sector

En parlar de les funcions de les entitats del tercer sector, cal destacar l'evolució que ha tingut des dels anys setanta fins a l'actualitat. Hi ha hagut una clara tendència de moltes entitats cap

³⁵ La llei del tercer sector, la llei espanyola de voluntariat i la llei catalana són fàcilment accessibles en línia. Si es llegeix el pròleg, hom comprova que hi ha molt interès per part de l'estat i la CA Catalana per comptar amb el TSAS com un sector que potencia la cohesió social i enforteix la democràcia.

a la prioritització de la gestió de serveis (Aliena, 2008; Franco i Fernández, 2012; Montserrat, 2005; Muñoz i Pérez, 2017; Rodríguez, 2005a). Aquesta tendència té a veure amb el model de l'estat del benestar en el si d'una societat en un context neoliberal (Muñoz i Pérez, 2017; Rodríguez, 2005a, 2013).

Julia Montserrat (2005) parla de dues característiques que podrien definir el procés viscut per les ONL des de l'inici de la democràcia fins a l'any 2004, i els punts que tracta tenen molta coincidència amb el resum històric elaborat per Chaves i Zimmer (2017).³⁶ Montserrat (2005), per una banda, destaca el creixement continuat d'ONL i, per l'altra, el canvi de rol de l'advocacia cap a la gestió de recursos, un creixement que segurament té a veure amb un estat del benestar que preveu externalitzar serveis i que anirà acompanyat de la irrupció de la iniciativa privada mercantil en la prestació de serveis socials (Montserrat, 2005).

Chavés i Zimmer (2017) i altres autors³⁷ afirmen que estem davant d'un sistema mixt de gestió social. Més enllà dels serveis oferts directament per l'Estat, es financen aquelles iniciatives socials gestionades per les entitats del tercer sector —generalment a través de subvencions— i s'ofereixen licitacions i convenis d'aquells serveis públics que es volen oferir des de les administracions públiques però que seran de gestió privada (ja sigui per part d'una empresa mercantil o bé sense ànim de lucre). (Chaves i Zimmer, 2017)

Malgrat tot, és interessant destacar aquelles funcions que s'han desenvolupat i, més o menys, desenvolupen les entitats del TSAS. A més, aquestes funcions tenen molta veure amb la identitat del tercer sector.

L'any 1996 la Universitat Johns Hopkins Center³⁸ va elaborar un document que classifica les entitats considerades *non-profit* (tercer sector) i les recull en dotze grups principals:

Grup 1: Cultura i recreació

Grup 2: Educació i investigació

Grup 3: Salut

Grup 4: Serveis socials

Grup 5: Medi ambient

Grup 6: Desenvolupament i serveis d'Allotjament

³⁶ Chaves i Zimmer reconeixen quatre etapes en l'evolució del TSAS espanyol i identifiquen també que, si inicialment la funció principal era reivindicativa, amb els anys ha acabat destacant la funció de prestació de serveis. En el segle XXI destaca també l'esforç de les entitats per superar les seves dificultats internes i esdevingudes de la crisi. (Chaves i Zimmer, 2017:22-23)

³⁷ Es pot consultar Rodríguez (2013), per exemple, o els manuals de la UNED (Gutiérrez, 2010; de Lorenzo i López, 2012; Rodríguez, 2005a; Rodríguez, 2018), que apunten a la construcció d'un estat del benestar amb un sistema mixt en el qual el TSAS s'articula com a prestador de serveis que en un estat del benestar anterior a la reforma dels anys vuitanta (a tot Europa, no només a Espanya) s'hauria considerat que havien de ser gestionats directament per l'Administració pública. El TSAS passa, amb la reforma dels anys vuitanta, de la subsidiarietat a la complementació i suport a l'estat del benestar.

³⁸ La Universitat Johns Hopkins, que es defineix com a líder en investigació i coneixement innovadors sobre el sector sense ànim de lucre, la inversió social i les eines de govern, va elaborar la Clasificació internacional d'organizaciones sense finalitat de lucre (CIOSFL). En aquesta classificació hi ha entitats *non-profit* o tercer sector, utilitzades de vegades per classificar el sector. És pot consultar <http://ccss.jhu.edu/> i en particular el document http://ccss.jhu.edu/wp-content/uploads/downloads/2011/09/CNP_WP19_1996.pdf.

Grup 7: Justícia; defensa i política

Grup 8: Intermediaris filantròpics i promoció del voluntariat

Grup 9: Internacional

Grup 10: Religió

Grup 11: Sindicats, associacions empresarials i professionals

Grup 12: No classificats prèviament

Aquesta classificació, però, no concreta les accions, projectes i activitats que es desenvolupen en cada àmbit. Les entitats es defineixen prioritàriament dins d'algun dels grups, però això no vol dir que després les formes d'actuació siguin diverses³⁹, que sovint s'identifiquin fronteres «difuses» a l'hora de fer definicions acurades.

Amb referència al reconeixement social, és necessari detectar aquelles funcions que el tercer sector està fent. En el manual dirigit per Gutiérrez (ed.) (2010) es parla de cinc funcions:

- Vertebradora i de cohesió social, per reduir necessitats i acompanyar situacions de dificultat.
- Simbòlica, que és la referència i el model de participació ciutadana responsable amb l'entorn, com a expressió de valors i, per tant, conformadora d'identitat.
- Política, en la qual hi ha interlocutors que poden ser portaveus de les problemàtiques socials.
- «Professionalitzadora», en la qual l'acció diària que es porta a terme genera coneixements i amplia el repertori instrumental i de resposta social professionalitzada.
- D'orientació i assessorament, tant entre entitats com dirigides a l'Administració pública o la societat en general (per ex., a partir dels observatoris i estudis propis del sector).

(De la Torre i Bonete, 2010:244-248)

Ruiz (2006) fa una definició de les funcions d'acord amb l'impacte social, entén com a impacte social el «cambio neto que se da en la Sociedad como resultado de la presencia y las actividades de éste» (Ruiz, 2006:208) i estableix les aportacions socials del sector:

- Serveis amb qualitat i eficiència.
- Innovació i obertura de camins en alguns camps, amb flexibilitat i menor rigidesa i burocratització que altres sectors.
- Advocacia comunitària, donant suport a aquelles iniciatives que puguin millorar les condicions socials, i també en la realització de campanyes de sensibilització i de creació d'opinió.
- Foment del lideratge, en crear consciència de drets socials, conscienciar i formar líders.
- Impuls del desenvolupament comunitari, i escoles de participació i democràcia.

(Ruiz, 2006:210-211)

Quant a les funcions del tercer sector relacionades amb les polítiques socials públiques (Comín, 2011), n'esmenta quatre segons que el tipus de relació vagi de més a menys cooperació i existeixi més o menys dependència financera::

³⁹ Per exemple, CR disposa del Pla de medi ambient, Càritas desenvolupa activitats de denúncia social, gestiona habitatges, etc.

Funció productiva: màxima cooperació i dependència financera.

Funció d'expert: cooperació crítica.

Funció crítica: distància en la cooperació i independència financera suficient.

Funció reivindicativa: confrontació (sense cooperació) i independència financera.

(Comín, 2011:20)

Franco i Fernández (2012) i també Montserrat (2011) resumeixen les funcions del tercer sector en tres:

- Prestació de serveis.
- Sensibilització social.
- Incidència política (advocacia)

Zubero (2018) en reconeix també tres: prestació de serveis, incidència política i funció relacional, la qual és essencial i generadora d'identitat en el tercer sector.

Amb referència als àmbits d'intervenció en el TSAS, en el manual sobre tercer sector de la UNED Marbán, (2010) indica els sis àmbits classificats d'acord amb les necessitats i col·lectius diana. La taula següent recull i amplia els àmbits i col·lectius atesos:

Taula n. 2. Necessitats socials i col·lectius

ÀMBIT / NECESSITAT SOCIAL	COL·LECTIU
Ocupació	Dones Joves Aturats de llarga durada amb risc exclusió Discapacitats
Formació	Joves Persones grans Infància amb discapacitat Minories ètniques Immigrants
Habitatge	Immigrants Exreclusos i persones en risc d'exclusió Persones grans Discapacitat i persones amb malalties i amb estigma social
Informació i assessorament	Tots els col·lectius esmentats anteriorment
Dignificació social — integració	Tots els col·lectius esmentats anteriorment
Atenció socio sanitària i respir	Persones grans Discapacitats Malalts de llarga durada o en situació vulnerable

Elaboració pròpia a partir de la taula elaborada per Marbán (2010:188-189)

En l'elaboració del II Pla estratègic del tercer sector (de la Plataforma ONG de Acció Social 2013-2016, 2012), amb l'objectiu que la diversitat i heterogeneïtat d'aquest sector estiguin representades, es planteja treballar tenint en compte la dimensió plurifuncional i el fet que és un sector, diu Lara (2018), que s'identifica més pel que fa que pel que és. L'autor parla de tres funcions d'aquest actor social:

- Productora de béns i serveis, que representa l'economia social que s'inclou a través de les cooperatives socials i centres de treball especials, entre altres.
- Productora de serveis, que ha de ser conjuntament amb l'empresa privada o bé en competència amb ella.
- Política, respecte a la qual l'autor descriu el TSAS com un agent social referent en polítiques socials, i funció que, a més, es fa a través de l'acció voluntària.

(Lara, 2018:174)

Fantova (2018), en un article publicat després de presentar-se el III Pla estratègic de la Plataforma del Tercer Sector a Espanya, exposava la necessitat de recuperar la capacitat per a estar al costat de la intervenció professional i el sistema públic però sense allunyar-se dels actius que anomena comunitaris. Es refereix al fet que, si bé sembla que una de les funcions importants dels TSAS és actualment la prestació de serveis, aquests no han de negligir altres funcions, com la d'exercir, per a tota la societat, com a xarxa de prevenció «protectora, proactiva, comunitària, voluntària y solidaria». (Fantova, 2018:150)

1.5. Identitat del tercer sector

L'heterogeneïtat i complexitat d'àmbits i funcions que envolta el tercer sector també fa difícil establir-ne la identitat. Zubero (2018) destaca aquesta insistència del tercer sector de voler ser també veu de la ciutadania, tenir incidència política, etc.

En l'article publicat l'any 2006 per Aguiar, «Análisis, desafíos y competencias desde el Trabajo Social», s'afirma que hi havia una tendència creixent cap a la formació d'associacions entre l'Estat i el tercer sector en el mateix disseny de polítiques socials (Aguiar, 2006:6), fet que ens porta de nou a l'expressió *gestió mixta* quan parlem d'un estat del benestar que tendeix a l'externalització de serveis socials que es podrien prestar directament des de l'Administració. Aquest fet ocorre potser per la deriva cap a un capitalisme més lliberal (Franco i Fernández, 2012; de Lorenzo i López, 2012; Rodríguez, 2005a i 2013) o potser per la percepció de manca d'efectivitat deguda a l'excessiva burocratització i lentitud del sistema públic (Lorenzo i López, 2012). El que sembla que és una constant és la tendència a donar cada cop més suport a les entitats del tercer sector.

Aguiar (2006) alerta, però, dels contres d'aquesta tendència i afirma que els treballadors socials (TS) del sector:

conocemos de primera mano las dificultades con las que el tercer sector asume los servicios sociales para determinados colectivos, los cuales en muchas ocasiones ofrecen dudosas condiciones de universalidad y carecen de criterios objetivables de calidad y de evaluación que hacen difícil determinar el verdadero impacto y cobertura de los mismos (Aguiar, 2006:16).

Aquesta afirmació, també repetida en la literatura d'investigació, ha comportat un abordatge per part de les taules i plataformes del tercer sector, que han fet un esforç per incrementar la qualitat i controlar la gestió i l'impacte.

Franco i Fernández (2012) es fan ressò d'aquesta tendència que prioritza una funció per davant de les altres. La crisi sembla que va portar les entitats a centrar-se en la prestació de serveis per sobre de les altres funcions. El risc, però, està a deixar de ser crítics i perdre l'autonomia i identitat com a entitats i com a sector: «Entre sus debilidades más visibles figuran la falta de una comunicación integrada en sus procesos, de la creación de base social estable y de la capacidad de movilización ciudadana». (Franco i Fernández, 2012: 198-199)

L'any 2013, Gregorio Rodríguez plantejava un seguit de reptes (recollits en el II Pla estratègic del tercer sector d'acció social) que mostren que el tercer sector social no opta per ser només un prestador de serveis per a atendre col·lectius vulnerables —cada cop més nombrosos—, sinó que opta per potenciar la seva funció cívica i reivindicativa, ser un element de transformació social, reforçar la seva articulació interna, millorar la seva transparència, desenvolupar un paper important en la innovació social i ser un actor cada cop més present en el disseny de les polítiques públiques. (Rodríguez, 2013)

Queda clar que l'apreciació de Zubero (2018) en relació amb la «naturalesa trinitària»⁴⁰ no es vol abandonar,⁴¹ és veritablement un argument tractat freqüentment. L'autor exposa que la insistència a no ser definits com a simples prestadors de serveis ja és un tret d'identificació (no es vol renunciar a veure's a si mateix com un agent de canvi estructural), i parla de cinc àmbits de transformació: la pròpia manera de fer de l'organització, els processos i mitjans, els mateixos subjectes que participen en l'entitat, les persones sobre les quals actua, i l'entorn on actua. (Zubero, 2018)

Si per l'autor un tret d'identitat és la capacitat de transformació de les persones, l'entorn i el mateix sector, un altre tret és el que ell anomena «voluntariadismo», i el mateix autor afirma que, tot i no volent establir una nova categoria d'anàlisi, el terme li serveix per a referir-se a una de les funcions que per ell defineixen la identitat i superen aquesta lluita dialèctica interna entre funció de prestació i incidència política. I proposa «repensar la identidad del TSAS a partir de su esencia relacional» (Zubero, 2018:55).

L'essència relacional de l'acció social ha estat tractada per altres autors com Fantova (2007), amb referència a la tasca dels TS —que pot ser aplicable també a l'acció del tercer sector—, i sobretot per Donati (1997), que, afirma Zubero (2018), és autor indispensable per abordar aquesta perspectiva que proposa. Donati (1997:121) diu que «el tercer sector es el elemento que caracteriza a la “sociedad relacional”, cuyo problema coincide con el modo de entender y construir una nueva sociedad civil en las condiciones de la civilización postmoderna», entenent que això justifica que les entitats del TSAS siguin més informals (flexibles, menys

⁴⁰ L'autor parla d'una identitat dual (proveïdora i transformadora), de tres funcions sociopolítiques (provident, actora política i instituïdora social) i de dues missions (treballar per als altres i oferir experiències valuoses als col·laboradors) (Zubero, 2018).

⁴¹ Zubero (2018) es pregunta per què el sector no renuncia a tenir aquesta identitat múltiple, com si ser només «prestadora de serveis» fos quelcom inadmissible, i encara més quan tanta literatura sobre el tema està parlant d'un sistema mixt i de complementarietat amb els altres sectors (Administració i mercat). L'article, però, intenta veure per què no es renuncia a les altres facetes i ho analitza des d'un altre punt de vista: el de la funció relacional.

burocràtiques) que l'Administració i menys rendibles que l'empresa privada (característiques que també s'utilitzen per definir el sector), fet que converteix les entitats en generadores de «bienes relacionales compartidos» (Donati, 1997:127).

Zubero (2018) parla de la democràcia de la cura i fa referència al voluntariat com a expressió d'una nova manera d'afrontar l'atenció a l'altre i que es basa en valors socials que porten les persones a aquest «voluntariadismo» que no és caritat ni tampoc mà d'obra barata al servei de les entitats. L'autor, a través d'una anàlisi del que comporta la funció de la cura i de com es posa en marxa en la societat patriarcal, entén que «la organización social de los cuidados es un campo fundamental en la lucha política» (Zubero, 2018:62). I aquest és el signe identitari més important del tercer sector, perquè «nuestras sociedades se enfrentan cada vez más a problemas sociales (soledad, depresión, desamparo, discriminación, agresión...) para los que no hay solución económica, técnica o política, por su carácter relacional». (Zubero, 2018:59)

Altres autors al·ludeixen als valors per indicar els trets que identifiquen el sector. Crespo (2011) al·ludeix a tot un seguit de valors que considera específics de les entitats que conformen el TSAS, molts dels quals tenen a veure amb aquest enfocament relacional. La proximitat amb les persones que pateixen, l'aportació basada en la solidaritat, la consciència de la necessitat de crear sinergies i de treballar amb els altres, i el sentiment de corresponsabilitat amb la resta del sistema social, són alguns dels valors «relacionals» que destaca l'autora.

1.6. Finançament en el tercer sector

La diversitat a l'hora de definir el sector es troba també quan es parla de finançament. Tot i que no en farem una anàlisi en profunditat, és un aspecte que anirà sorgint en els diversos apartats de l'estudi pel fet que és un tema transversal. Creiem important parlar de les principals vies de finançament. En aquest cas, ens centrem, tal com hem indicat, en el tercer sector en sentit restringit —en allò que fa la taula del tercer sector— i sempre sense perdre de vista que ens referim al TSAS.

Diu Comín (2011) que el tercer sector es podria diferenciar del sector públic, finançat per impostos, i del sector mercantil, que es finança per la venda o pel cobrament de serveis: «El Tercer Sector, en teoria, es finança a través de la contribució voluntària de les persones a les organitzacions que en formen part de manera directa, no a canvi de cap bé ni servei pel qual calgui pagar un preu». (Comín, 2011:13) És clar, però, que les formes de finançament que avui té el tercer sector són moltes altres.

La forma de finançament dependrà de la missió, objectius i activitats de les entitats. Montserrat (2006) parla de dos tipus d'associacions: les que gestionen idees i les que gestionen serveis. L'autor afirma que les que gestionen idees acostumen a necessitar menys pressupost, gestionen pressupostos petits (menys de 100.000 € anuals), es troben amb menor competència respecte altres sectors (ja que ni l'empresa privada ni la pública no en són competidores), i tenen un nombre més gran de socis i simpatitzants per la causa, mentre que les prestadores de serveis acostumen a tenir menys socis, estan més professionalitzades, gestionen pressupostos més elevats i sovint han d'afrontar processos de competència amb l'empresa privada i també, de vegades, amb la pública —de la qual també depèn sovint una

part elevada del finançament total. Malgrat que Montserrat (2006) reconeix que les entitats no acostumen a ser purament d'un tipus o d'un altre, sí que hi ha un decantament per una de les dues funcions, i això marca clarament la forma de finançament així com també la forma d'organització. Les entitats, depenent dels objectius que tinguin, tendiran a voler créixer o, al contrari, es mantindran com a entitats petites o mitjanes.

Avui, però, el finançament del TSAS és divers i les entitats no només ingressen quotes de socis i donatius (el panorama és molt més complex). Comín (2011) destaca com a principals formes de finançament —a més de les aportacions de socis i donacions—:

- Subvencions de l'Administració pública.
- Ajuts d'entitats privades (empreses mercantils) i obres socials, ja siguin en espècie o en diners, com a part del Pla de responsabilitat d'empresa.
- Prestació de serveis, que comporta tensió i entrar en competència amb el mercat privat.

El manual editat per la UNED l'any 2012 (De Lorenzo i López, 2012:271) reconeix bàsicament les mateixes línies de finançament però les classifica en els recursos següents:

- Públics (subvencions, línies d'ajut, concursos, etc.), ja siguin d'àmbit europeu, estatal, autonòmic o local.
- Privats, (ajuts d'obres socials, d'empreses privades, d'altres ONG, etc.).
- Propis (donacions, afiliacions, honoraris de gestió d'immobles, etc.).

Naturalment, la manera de gestionar l'entitat comportarà més o menys dependència de l'Administració pública, i això ha estat motiu de debat. Un dels reptes del sector ha estat el fet de diversificar fonts que assegurin tant la continuïtat com una certa independència ideològica a l'hora d'actuar. Malgrat el que destaquen alguns autors, si es depèn de l'Administració es reforça la dificultat per a exercir la funció d'advocacia i fer pressió social. A més, es faciliten les relacions clientelars. (Mata i Roca, 2006; Pelegrí, 2004; Rodríguez, 2005b)

De Lorenzo i López (2012) reconeixen en les entitats del tercer sector un seguit de dificultats en el finançament que consideren «estructurals». De fet, els punts dels que parlen són coherents amb els esforços de les taules i federacions per intentar corregir els problemes que seran plantejats en els plans estratègics i orientacions tant en l'àmbit estatal com, almenys a Catalunya, en l'autonòmic. Les dificultats són les següents:

- L'Administració no distingeix entre accions de «foment» i accions de «garantia pública», amb la qual cosa ofereix ajuts amb execució de curta durada i orientats més al control de despesa que a l'impacte o la qualitat.
- La legislació fiscal no és adequada a la realitat del sector (la càrrega impositiva de l'IVA n'és un exemple).
- La invasió del teixit empresarial en àmbits que tradicionalment han pertanyut al sector social ha generat competència i pressió, i a això cal sumar-hi la manca de coordinació i aliança intersectorial.
- Manca un pla estatal per a consolidar i enfortir el TSAS, un sector cada cop més important.

(De Lorenzo i López, 2012:271)

Ahora, els autors insisteixen en el fet que a aquestes dificultats estructurals cal sumar-hi les derivades de la crisi:

- Retards en els pagaments per part de l'Administració i dificultat d'accés a línies de crèdit bancari per a tenir liquiditat.
- Disminució de les partides de despesa social, que ha afectat sobretot les entitats més dependents de l'administració pública.
- Disminució d'ingressos de fonts privades i d'economies familiars.
- Disminució dels ingressos provinents del patrimoni de les fundacions o de l'aportació de l'empresa fundadora.
- Competència més forta per part de l'empresa privada que afecta les entitats que actuen en el mercat com a centres especials de treball, cooperatives o empreses d'inserció.

Curiosament, durant la crisi la situació no va comportar una disminució de l'atenció als col·lectius afectats, sinó, al contrari, un creixement perquè les necessitats creixen (de Lorenzo, 2016:158) i el sector sembla mostrar una gran capacitat de reacció.

Amb tot, la captació de fons s'ha convertit en un tema important per al tercer sector —encara més que abans i tot—, i actualment, a més de les propostes més tradicionals de captació (socis, donacions, subvencions, ajuts i prestació de serveis), la creativitat i capacitat de resiliència del sector han buscat noves formes de finançament, des de finançament col·lectiu (*crowdfunding*) fins a cotreball (*coworking*)⁴² (Hodges i Howieson, 2017).

Pel que fa a les concessions i concursos públics, ja que moltes entitats del TSAS són entitats proveïdores de serveis socials,⁴³ des de 2014 existeixen unes directives europees amb referència a les contractacions públiques i la inclusió de clàusules socials, mediambientals i altres ítems de valoració més enllà de la proposta econòmica o pressupostària. Fins al mes de març de l'any 2018 no va tenir aplicabilitat la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer del 2014, 2017.

Des de La Confederació (s. d.)⁴⁴ s'aposta, però, per «fórmules contractuals específiques donat que consideren que la provisió de serveis d'atenció a les persones mitjançant instruments no contractuals només és possible sobre la base de la gestió solidària sense afany de lucre», i, a més, «en aquest sentit, tant la subvenció com la contractació pública són fórmules que no reconeixen completament l'especificitat d'aquesta tipologia de serveis» i fan referència a les dues normatives europees de l'any 2014, que «destaquen la necessitat de prioritzar en la selecció dels proveïdors les qüestions de qualitat, de continuïtat, d'accessibilitat, de consideració de les necessitats específiques dels usuaris, sobretot els més desvalguts, per sobre de consideracions merament econòmiques» (La Confederació Empresarial del TSAS de Catalunya, 2018).

⁴² Es poden consultar diverses plataformes de finançament col·lectiu a partir d'una entrada de xarxanet.org (Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, Generalitat de Catalunya, s. d.), que es pot consultar a <https://xarxanet.org/projectes/recursos/7-plataformes-de-financament-collectiu-digital>.

⁴³ Es poden consultar les entitat a https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/serveis_socials/entitats/.

⁴⁴ Es pot consultar més informació de La Confederació en la seva pàgina web: <http://www.laconfederacio.org/>.

Així doncs, malgrat que l'any 2018 es desplega la Llei d'acord amb la proposta de la Unió Europea,⁴⁵ des de La Confederació s'aposta per una gestió al marge de la llei de contractes del sector públic i s'afirma que «la provisió de serveis d'atenció a les persones mitjançant instruments no contractuals només és possible sobre la base de la gestió solidària sense afany de lucre» (La Confederació Empresarial del TSAS de Catalunya, 2018:7-8).

L'any 2021, La Confederació presenta una proposta de llei «per garantir el sense afany de lucre en la gestió de serveis públics d'atenció a les persones» (La Confederació, 2021), que ha de sumar-se al desplegament de la llei catalana d'economia social i a la llei del tercer sector, i recorda que aquest era un compromís de la Generalitat de Catalunya per a l'actual legislatura.⁴⁶

1.7. Els reptes del tercer sector

Chaves i Zimmer (2017) afirmen que «de una taxa mitjana de creació anual de 100 associacions abans del bienni 1977-79, se passa a una taxa de creació mitjana anual de més de 5.000 en els vuitanta i més de 10.000 des de la dècada dels anys noranta (Chaves i Zimmer, 2017:28)». Ruíz (2006) destaca que en la dècada dels anys noranta hi havia aproximadament unes 253.507 entitats d'iniciativa social, uns vint-i-sis milions de quotes de socis i sòcies, uns onze milions de persones voluntàries, uns 475.000 llocs de treball a temps complet i una despesa que representava el 4% del PIB; «la dimensió econòmica del sector no lucratiu espanyol resultava comparable a la de seus homòlegs en altres països europeus, com França, Alemanya, Finlàndia i Àustria» (Ruiz, 2006:18).

Ens trobem, per tant, amb un sector cada cop més important a Europa en el context d'un estat del benestar que s'ha transformat en un «estat social» (Offe i Susanne, 2003; Ruiz, 2000)⁴⁷ i que ha d'afrontar diversos reptes tant amb referència a la seva funció com amb referència a l'execució (Chaves i Zimmer, 2017; Marbán, 2007; Mata i Roca, 2006; Muñoz i Pérez, 2017; Rodríguez, 2013).

L'any 2000 es crea la Plataforma de ONG d'Acció Social (Plataforma de ONG de Acció Social, s. d.). Inicialment s'hi adscriuen 16 institucions i l'any 2020 ja en són 32. La plataforma neix amb l'objectiu de promoure:

la participació de la ciutadania en les organitzacions socials i se dirige al conjunt social creant informació, consciència i opinió en relació amb el desenvolupament dels drets socials i el paper de la societat civil organitzada en els assumptes polítics (Plataforma de ONG de Acció Social, s. d.)⁴⁸

⁴⁵ Les dues normatives europees són: Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell de 26 de febrer de 2014 sobre contractació pública i per la qual es deroga la Directiva 2004/18/CE, 2014; Directiva 2014/23/UE del Parlament Europeu i del Consell de 26 de febrer de 2014 relativa a l'adjudicació de contractes de concessió, 2014.)

⁴⁶ Es pot consultar a <https://acciosocial.org/el-tercer-sector-social-presenta-al-nou-govern-la-proposta-de-lllei-per-garantir-el-sense-afany-de-lucre-en-la-gestio-de-serveis-publics-datencio-a-les-persones/>.

⁴⁷ Ruíz Olabuénaga, utilitzant la terminologia de Castells i Rodríguez Cabrero, anomena el fenomen com «el retorn de la Societat Civil» (Ruiz Olabuénaga, 2000:68-69).

⁴⁸ Es pot consultar a <https://www.plataformaong.org/que-hacemos.php>.

L'any 2006 s'engega el primer pla estratègic elaborat per la Plataforma de ONG d'Acció Social (Plataforma de ONG de Acción Social, s. d.)⁴⁹ amb el suport del Consell Estatal d'ONG d'Acció Social (Ministerio de Sanidad, s. d.).⁵⁰

El pla estratègic el resumeix F. J. Aguiar en tres punts: consolidar el sector des de l'heterogeneïtat d'entitats que el configuren, tenir més autonomia i eficàcia en la consecució dels objectius en col·laboració amb l'Administració pública i en coordinació intersectorial, i garantir un funcionament lliure de les entitats que garanteixi l'assoliment dels seus objectius sobretot en relació amb els col·lectius atesos (Aguiar, 2006).

A finals del segle xx i inicis del XXI van aparèixer diverses veus que alertaven dels perills de no posar suficient atenció, o bé l'adequada atenció, al desenvolupament del sector. Alguns autors, davant les característiques d'un sector poc professionalitzat i encara en construcció, alertaven del perill que un estat del benestar en retrocés pogués fer un mal ús d'aquesta expressió cívica que representa el tercer sector. Ruiz (2000:220) afirma que els governs ofereixen independència d'acció civil però alhora també control i clientelisme. Casey (1996) es pregunta per les evidències quant a l'eficàcia de les entitats en un sector que l'any 1996 encara no es basava en estàndards de qualitat ni tenia desenvolupats molts estudis estadístics ni d'impacte. Noguera (2000) advertia de la possibilitat que aquest increment del sector fos degut a la delegació de funcions per part del Govern en un intent d'abaratir costos i afirmava els riscos que això pot tenir en el tercer sector, en el qual, la falta d'un ordenament correcte pot comportar «col·lisió d'intervenció i malbaratament de recursos». Mata i Roca (2006:52) es pregunten si el context d'un estat del benestar en retrocés no fa perillar l'abandonament de certs col·lectius quan sigui més complicat trobar fons o la finalitat sigui menys rendible, cosa que provoca un «efecte Mateu»⁵¹ en l'atenció social.

El sector sembla haver estat conscient d'aquests riscos i, des d'inicis del nou segle, les línies estratègiques plantejades van en la línia d'aconseguir un sector més independent, estable i amb incidència política suficient per a evitar clientelismes.

Ruiz (2006) identificava quatre reptes als quals s'enfrontarien les entitats. Cal tenir en compte que ens trobem a les portes de la crisi social i econòmica que s'inicia l'any 2008. Els reptes eren:

- Aconseguir autonomia econòmica i política.
- Millorar la credibilitat social relacionada amb les crítiques de manca de transparència, rendició de comptes, etc.
- Reforçar la participació cívica interna donant més veu a socis i voluntaris.

⁴⁹ Es pot consultar a <https://www.plataformaong.org/recursos/199/ii-plan-estrategico-del-tercer-sector-de-accion-social>.

⁵⁰ Es pot consultar a <https://www.mscbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/ongVoluntariado/consejos.htm>.

⁵¹ L'efecte Mateu és una expressió que parteix del capítol 13, versicle 12 de l'evangeli de San Mateu, que diu textualment: «Qui enim habet, dabitur ei, et abundabit». És a dir, que al qui té més se li donarà. El text bíblic es referia al sentit de justícia i, de fet, avui es canvia l'accepció *tenir* per *produir*. En general, quan s'al·ludeix a l'efecte Mateu és fa referència al fet que de vegades tenir comporta més facilitat per seguir acumulant. En economia, es diu que «els diners criden diners». Merton, parlant de producció científica, esmentava l'efecte Mateu en el sentit que qui més publica més facilitat tindrà de seguir publicant (Jiménez, 2009). De fet, quan es parla de l'espiral de la pobresa s'està al·ludint també a aquest fenomen.

- Ampliar espais de representació i col·laboració entre les entitats no lucratives (Ruiz, 2006: 252)

La crisi esdevinguda a finals de la primera dècada del segle XXI ha marcat el desenvolupament del TSAS, com segurament també ho farà la crisi actual de la COVID-19 que va començar l'any 2020.

L'any 2010, ja en plena crisi, el tercer sector està integrat per unes 29.000 entitats, amb més de 500.000 assalariats, 900.000 persones voluntàries i més de 5.000.000 de persones en situació de vulnerabilitat i exclusió ateses (De Lorenzo i López, 2012). L'any 2012, segons dades de l'anuari publicat l'any 2012 (Fundación Luis Vives, 2012), hi trobem 635.961 assalariats i 1.075.414 persones voluntàries. Això representa un 1,62 % del producte interior brut del país.

L'increment i consolidació de les entitats socials, d'acord amb el suport polític, hauria d'haver comportat un manteniment d'aquestes entitats, sobretot en un context de crisi en què eren necessàries; en canvi, la disminució de la despesa pública i la desaparició de moltes obres socials de les caixes d'estalvis van tenir conseqüències en un sector atomitzat i molt dependent de les subvencions:

El recorrer brutal de la actuación del Estado en materia social, el avance de las políticas de desregularización, liberalización y privatización, y la mercantilización de los Servicios Públicos, entre otros, más temprano que tarde conducirán a una profundización de la descomposición social. (Franco i Fernández, 2012:194)

La política social d'austeritat afectarà el tercer sector i obligarà les entitats a ressituar-se davant el nou panorama social (De Lorenzo, 2016; Franco i Fernández, 2012; Rodríguez, 2013). La crisi portarà moltes entitats a haver de tancar les portes. Sorgides en els anys de bonança i amb molt de suport de l'Administració pública, quan les ajudes es redueixen, es veuran obligades a tancar (Franco i Fernández, 2012).

La reducció econòmica va comportar una reflexió profunda en fer veure la gran dependència dels fons públics que encara estava present, reducció a la qual calia sumar la pèrdua d'altres vies de finançament (com al desaparició de caixes d'estalvis). Montserrat (2011) ho escrivia així l'any 2011:

L'anàlisi de les activitats i les fonts de finançament de les OTSS permet entreveure la intensitat i l'impacte de la crisi en les finances d'aquestes. Des de la perspectiva del conjunt de les organitzacions, les fonts de finançament són múltiples i diverses les proporcions entre ingressos públics i privats, però el tret característic és la gran dependència financera en l'Administració pública. Segons l'Anuari del Tercer Sector, el 61 % dels ingressos que reben procedeixen de l'Administració pública, el 24 % d'entitats privades i només el 15 % és propi. Aquesta estructura financera amb prou feines ha variat al llarg del temps, i, en tot cas, ha estat per enfortir la dependència amb l'Administració pública. (Montserrat, 2011:24-25)

Franco i Miranda (2012) reconeixen un seguit de canvis en el tercer sector derivats de la crisi: la tendència a la concentració en l'àmbit estatal, i posa com a exemple la creació de la Plataforma del Tercer Sector l'any 2012;⁵² un increment de la participació voluntària; una competència més gran pels recursos entre les entitats del tercer sector —amb risc de perdre

⁵² Es pot consultar en aquesta pàgina: <http://www.plataformatercersector.es/es/quienes-somos>.

qualitat en voler oferir els serveis més rendibles—, i el que anomenen risc de perdre algunes de les funcions socials assignades al tercer sector social.

Pel que fa als col·lectius d'atenció per part de les entitats del tercer sector, Montserrat (2005) destaca el canvi que hi ha hagut des de l'inici de la democràcia, quan els col·lectius més atesos van ser persones amb disminució psíquica, aturats i minories ètniques, mentre que, a partir del segle XXI, concretament l'any 2005, les necessitats socials «se concentran en un incremento de los mayores y de los mayores dependientes, la aparición de una nueva clase de pobres (clase media fuera del mundo laboral), los inmigrantes, la desestructuración de las familias, las pensiones muy bajas, etc.» (Montserrat, 2005:218)

Muñoz i Pérez (2017) diuen que, més enllà dels valors econòmics, el valor no tangible de les aportacions de les entitats del tercer sector és important, que «el componente del voluntariado y los beneficios humanos y sociales que se derivan de estas acciones son difícilmente cuantificables» (Muñoz i Pérez, 2017:24), i que seria necessari tenir en compte aquests aspectes a l'hora de valorar-ne la funció.

De Lorenzo (2016) reconeixia un seguit d'aspectes que havia d'afrontar el sector un cop superada la crisi, una vegada publicada la Llei estatal del tercer sector (Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social, 2015) i havent aconseguit un nivell alt de coordinació a través de la Taula del Tercer Sector d'Acció Social (Plataforma del Tercer Sector de Acción Social, s. d.):

- Desenvolupar la relació de cooperació entre el TSAS, l'Estat i l'empresa mercantil.
- Afrontar els canvis que s'esdevenen en la base social atenent a les noves tendències.
- Impulsar la seva dimensió transformadora recuperant el seu paper d'agent social.
- Reforçar la seva interlocució i capacitat d'incidència.
- Fomentar la innovació de manera transversal: amb la gestió, l'atenció i la difusió del coneixement.
- Aconseguir sostenibilitat tant en l'àmbit econòmic com en l'organitzatiu.
- Trobar noves formes de finançament i diversificar les fonts.
- Desenvolupar el treball en xarxa i teixir aliances.

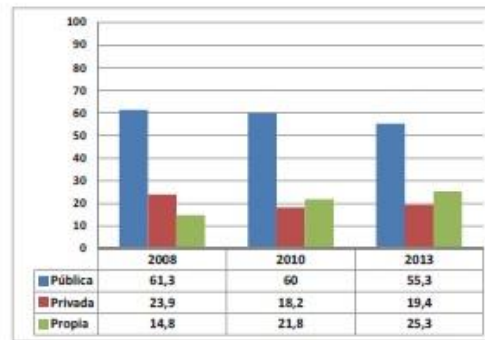
(De Lorenzo, 2016:160)

L'any 2017 Muñoz i Pérez publiquen a la *Revista Española del Tercer Sector* un article que recull les conseqüències d'aquesta «austeritat» econòmica imposada durant tota la crisi viscuda entre 2008 i 2016. Els autors afirmen que «esta compleja realidad social supone un foco de presión muy elevado para las organizaciones del TSAS, obligándolas a tener que dar respuestas eficaces ante problemas nuevos y recursos limitados» (Muñoz i Pérez, 2017:36).

És interessant aquest gràfic elaborat a partir de dades facilitades per la Plataforma del Tercer Sector i que mostren l'evolució de les fonts de finançament de les entitats i la gran dependència del finançament públic, i com aquest intenta reduir-les tot intentant incrementar els fons propis (socis, loteries, prestació de serveis, etc.):

Gràfic n. 2. Fonts de finançament del TSAS.

Gráfico 4: Porcentaje que supone cada tipo de financiación respecto al total de la financiación de las entidades del TSAS.



Fuente: Elaboración propia. Datos: El Tercer Sector de Acción Social en 2015: Impacto de la crisis. Plataforma de ONG de Acción Social (POAS). Noviembre, 2015.

Font: Muñoz i Pérez (2017)

Pel que fa tant a Europa com a Espanya, les estratègies del tercer sector hauran d'anar dirigides a tenir en compte la reducció de la despesa pública, la voluntat de mantenir els drets socials i la recerca de fórmules per a donar resposta a les noves necessitats (inversió de la piràmide d'edat, fluxos migratoris, atur cada cop més estructural, etc.) (Muñoz i Pérez, 2017).

Chaves i Zimmer (2017) afirmen que durant els anys de crisi (posteriors al 2008) hi ha hagut en realitat poques polítiques de suport a les entitats socials, i diuen que el TSAS espanyol s'ha vist obligat a transitar per quatre crisis derivades de la crisi social i econòmica: l'increment de casos a atendre, les polítiques pressupostàries restrictives, la dificultat de relació amb el sector públic,⁵³ i la pèrdua d'altres fonts de finançament com les caixes d'estalvis. Aquestes crisis són els punts clau que han marcat els esforços del tercer sector (Chaves i Zimmer, 2017:30-31).⁵⁴ Aquests punts són també esmentats per Rodríguez (2018), que afegeix, però, que el sector ha pogut incrementar els llocs de treball i també la quantitat de voluntariat que hi col·labora i que es proposa, com a repte, la millora en la gestió tot i que apunta que l'autopercepció del sector en aquest sentit és cada cop més positiva.

L'any 2017, l'estudi *The challenges of leadership in the third sector* (Hodges i Howieson, 2017) destacava que el tercer sector espanyol tenia tot un seguit de dificultats i reptes consegüents:

- Hi ha la necessitat d'aconseguir acords de termini més llarg amb l'Estat, però, contràriament, la durada fins i tot disminueix, i això dificulta l'estabilitat.
- L'Estat cada cop disposa de menys pressupost per a les entitats del tercer sector, i això fa que aquestes se centrin a cercar voluntariat com a força de treball i també fonts privades pel finançament.
- Hi ha una dificultat per reclutar treballadors, donat que les condicions laborals són precàries i poc estables.

⁵³ Chaves al·ludeix no tant sols a la burocràcia, en si mateixa complexa, sinó també a altres factors que dificulten la relació publicoprivada: «la precariedad en los procesos de convocatorias-solicitudes-justificaciones-pagos». «Las demoras excesivas en las convocatorias de ayudas, las dificultades para responder a las solicitudes a tiempo» (Chaves & Zimmer, 2017:31) són també algunes de les dificultats a les quals fa referència.

⁵⁴ Aquests punts són també ressenyats per altres autors com De Lorenzo (2016:158), que l'any 2016 advertia d'aquesta situació. Sobretot destaca que la dependència de fons públics del TSAS l'ha fet més vulnerable a les polítiques d'austeritat.

- Tot i que sembla que la tendència és incrementar les persones disposades a col·laborar com a voluntàries, cal incrementar-ne realment el nombre, sobretot pel que fa als càrrecs voluntaris amb responsabilitat i també pel que fa a socis i aportacions econòmiques.
- S'incrementen els debats interns davant d'un sector molt heterogeni i es proposa posar especial atenció a crear vies de comunicació entre els nous moviments socials i els tradicionals prestadors de serveis.
- Cal millorar els sistemes de gestió i augmentar el nivell de professionalització, si bé dedicar temps a la gestió, la planificació i la avaluació fins i tot és vist a Espanya com una pèrdua de temps.⁵⁵ Cal aprofitar el repte per a poder oferir més transparència en la gestió i comptes i augmentar així la confiança de la base social en el sector.
- Un altre repte és aprofitar la crisi, que, si bé ha obligat a fer més amb menys recursos, pot suposar l'entrada de nous sistemes de finançament que no s'han explorat: finançament col·lectiu, banca ètica, cotreball, etc. Cada cop hi ha més persones disposades a col·laborar de forma alternativa i, per tant, la crisi pot suposar «an opportunity to develop new models of participation for the third sector, to increase the social base and to gain greater independence from the public administration»⁵⁶ (Hodges i Howieson, 2017:80).
- El tercer sector a Espanya gaudeix d'una bona imatge i prestigi tot i que la consciència de l'aportació que aquestes entitats fan a la societat és baixa. Sembla que creix la confiança en aquelles entitats que atenen situacions de pobresa i vulnerabilitat i, en canvi, es perd confiança en les religioses i els sindicats.
- Cal reforçar el sector a través d'entitats que puguin generar llaços i reforçar-los a través de plataformes i coordinadores. La unió permetria, a més, fer la funció d'advocacia, actuar d'interlocutor amb les administracions o altres sectors, i ser una oportunitat per compartir recursos i potenciar el treball en xarxa.

(Hodges i Howieson, 2017:79-80)

L'estudi detecta que, malgrat la importància i les oportunitats que pot generar el treball en xarxa, la competència entre entitats dificulta la col·laboració. Aquest és un tema interessant a estudiar i que segurament té a veure amb la dificultat per innovar i trobar nous nínxols i noves maneres d'aconseguir recursos (tant humans com econòmics).

Azúa (2017) considera que el tercer sector haurà de respondre als objectius següents: «atención directa mediante generación y mantenimiento de servicios, generación y consolidación de empleo, cambio en las actitudes sociales, impulso del voluntariado, defensa de derechos, involucramiento de las entidades mercantiles, diálogo y presión política» (Azúa, 2017:88). I segurament aquests objectius estaran presents durant anys encara que hagi de ser amb diferents formats i buscant l'adaptació en cada moment social.

L'any 2018 es publica el document *Radiografía del Tercer Sector de Acción Social en España: retos y oportunidades en un entorno cambiante* (Fundación PWC, 2018). Aquest document

⁵⁵ Però si mirem el III Pla estratègic, els informes anuals i els plans operatius, hom s'adona que en aquest sentit s'ha fet un gran esforç, almenys pel que fa a les plataformes de segon i tercer nivells. Caldria veure si en les entitats també es fa aquest esforç en la millora tècnica i de gestió.

⁵⁶ «Una oportunitat per desenvolupar nous models de participació en el tercer sector, per incrementar la base social i guanyar independència amb l'administració pública». (traducció pròpia)

proposa tot un seguit de reptes per als propers anys 2018-2022 i també una anàlisi de les tendències socials i econòmiques a Espanya, a partir de les quals caldrà establir aquests propòsits. Segons el document, s'espera un creixement moderat del finançament tant públic com privat. Parla de canvis, «megatendències» que impactaran en el sector (Fundación PWC, 2018:11) i que cal que aquest es plantegi per poder elaborar línies estratègics a curt, mitja i llarg terminis:

- Canvis demogràfics.
- Procés accelerat d'urbanització.
- Canvi climàtic i escassetat de recursos.
- Grans avenços tecnològics.
- Canvis en els poders econòmics mundials.

A partir d'aquí proposa tot un seguit de reptes des dels quals caldrà establir els objectius i línies estratègiques:

- Reptes estratègics o visió estratègica relacionada a la manera com aquests canvis afectaran tant el sector com els usuaris, participants o beneficiaris de les entitats.
- Reptes econòmics que permetin una sostenibilitat i estabilitat en el sector.
- Reptes relacionals, que hauran de requerir més coordinació i treball en xarxa tant en el TSAS com amb l'Administració i l'empresa privada, i també potenciar el bon govern i la transparència de cara a poder tenir una imatge positiva davant la societat.
- Reptes interns, com la retenció de talent, l'ús de les noves tecnologies, el compliment normatiu i controls interns, així com l'atenció en la comunicació dels resultats de la tasca que es fa.

(Fundación PWC, 2018:88)

Fantova (2018) adverteix que després de la crisi crida l'atenció «la práctica inexistencia de posicionamiento y propuestas de nuestro tercer sector de acción social y sus entidades», i afegeix que això és així «más allá de las que se refieren a sus intereses corporativos como entidades proveedoras de Servicios» (Fantova, 2018:149). L'autor destaca que aquest fet ha estat tingut en compte per les entitats que conformen la plataforma del TSAS i que s'ha traduït en el III Pla estratègic publicat l'any 2017.

Així doncs, el sector es planteja que, partint dels reptes, cal establir els objectius i línies estratègiques. En els reptes que s'estableixen en el III Pla estratègic, es comprova que totes les propostes van encaminades en les línies que proposen els diversos estudis elaborats.⁵⁷

1.8. Organització del tercer sector a Espanya

Les entitats del tercer sector a Espanya estan representades principalment per dues plataformes de tercer nivell: la Plataforma d'ONG d'Acció Social i la Taula del Tercer Sector — estatal—, que es posterior a la Plataforma. Lara (2018) afirma que al llarg del segle actual la

⁵⁷ Es pot consultar

http://www.plataformatercersector.es/sites/default/files/iii%20plan_estrategico%20extendida.pdf.

Plataforma de ONG d'Acció Social ha estat la precursora de la planificació estratègica⁵⁸ del TSAS a Espanya.

Però l'aparició d'aquestes entitats no respon només a la seva voluntat i visió, sinó que políticament s'ha volgut impulsar la seva creació. A partir de l'any 1985 hi ha diverses veus polítiques tant a Europa com a Espanya que aconsellen el suport i la participació de les entitats en l'entramat de polítiques socials. Tal com diu Monferrer (2003), la declaració de l'ONU de l'any 85,⁵⁹ les recomanacions del Consell d'Europa i la nova Llei de serveis socials (LSS) van ser factors polítics que van potenciar la relació entre entitats i Administració.

En aquest apartat presentarem la Plataforma d'ONG d'Acció Social, la Plataforma del Tercer Sector i la Plataforma de Voluntariat a l'Estat espanyol.

1.8.1. La Plataforma d'ONG d'Acció Social

Aquesta plataforma neix l'any 1998 fruit d'un seguit de trobades amb el Govern, però no es constitueix fins a l'any 2000. La Taula, tal com afirma la pàgina web (Plataforma de ONG de Acción Social, s. d.), neix per aconseguir que «el Tercer Sector Social dispusiera de un marco legislativo favorable, recursos, capacidad de gestión e instrumentos de participación en las políticas públicas, desde mecanismos consultivos hasta el diálogo civil» (Plataforma de ONG de Acción Social, s. d.)⁶⁰

La taula neix amb objectius generals i de gran abast que amb els anys ha anat concretant-se en els diversos plans estratègics. Aquesta entitat, constituïda per setze entitats l'any 2000 (Lara, 2018), es va proposar com a primers objectius:

- Promoure condicions d'igualtat i llibertat de les persones i grups en els quals s'integra.
- Eliminar els obstacles per a la plenitud de les persones.
- Contribuir a la inclusió i l'ordre social.
- Lluitar contra la marginació i la discriminació social.
- Defensar els drets civils, polítics, econòmics, socials i culturals dels sectors més vulnerables.
- Millorar el tercer sector social.
- Afavorir la seva articulació en els àmbits estatal i autonòmic.

La Plataforma i els diversos apartats que presenta es poden consultar en la seva web.⁶¹ Ja en els seus inicis aquesta, es planteja servir de guia i crear xarxa en el sector. Lara (2018) divideix els camps d'acció que la Plataforma es va plantejar en dues línies principals: una dirigida a l'exterior, els col·lectius, la promoció de la participació, l'assembleatge amb altres agents, i una

⁵⁸ En el mateix article Lara (2018:178) entén els interessos estratègics com els derivats de les necessitats de modificar les condicions i la posició del TSAS. Segons l'autor, aquestes modificacions han d'anar en la línia d'avançar en la defensa dels drets socials, aclarir els principis diferencials del sector, articular-lo territorialment i incorporar-se a un sistema de governabilitat amb les polítiques socials.

⁵⁹ Resolució 40/2012, de 17 de desembre de 1985, aprovada per l'Assemblea General de Nacions Unides sobre el Dia Interacional dels Voluntaris per al desenvolupament econòmic i social (A/RES/40/212): <https://www.un.org/es/documents/ag/res/40/list40.htm>.

⁶⁰ Es pot consultar a <https://www.plataformaong.org/quienes-somos.php>.

⁶¹ <https://www.plataformaong.org/>.

altra, interna, dirigida a l'articulació del sector. L'autor destaca que, per aconseguir l'articulació del sector, la Plataforma va promoure la creació del Consell Estatal d'ONG (creat com a òrgan consultiu l'any 2005 però ratificat en la Llei del tercer sector 43/2015),⁶² que vetlla pel finançament i el compliment d'acord amb l'Estat (IRPF, entre altres⁶³), i va formular el primer Pla estratègic del tercer sector d'acció social.⁶⁴ Lara (2018) afirma que al llarg d'aquest segle la Plataforma d'ONG d'Acció Social ha estat la precursora de la planificació estratègica⁶⁵ del TSAS a Espanya.

L'existència d'aquesta entitat ha permès conèixer millor la realitat del sector, entre altres coses perquè la unió ha fet possible posar en marxa estudis que d'altra manera haurien estat més difícils d'elaborar. L'any 2003, a partir del treball portat a terme amb el Consell Estatal d'ONG, es va aconseguir presentar un document titulat «Los retos del tercer sector».⁶⁶ L'any 2012 es publicaria el II Pla estratègic⁶⁷ (Plataforma ONG de Acción Social 2013-2016, 2012) després de publicar-se l'informe d'evolució del tercer sector d'acció social. El mateix any es publica un segon diagnòstic del TSAS⁶⁸ (Lara, 2018:173). L'any 2015 sorgeix la possibilitat de fer un altre estudi del sector, finançat pel Mecanisme Financer de l'Espai Econòmic Europeu i que serveix de base per a elaborar el III Pla estratègic que es presenta l'any 2017.

1.8.2. Plataforma del Tercer Sector

La nova Plataforma del Tercer Sector —que es crea l'any 2012— és una entitat de tercer nivell amb l'objectiu d'englobar moltes de les diverses plataformes creades en l'àmbit estatal: Plataforma d'ONG d'Acció Social (POAS), PVE, EAPN-ES, entre altres federacions i entitats.⁶⁹ Té, com una de les seves finalitats, ser interlocutora amb l'Estat i tenir més força per a influir en les normatives que es puguin establir. En la seva pàgina web planteja com a finalitat «defender, a través de una única voz, los derechos e intereses sociales de la ciudadanía, principalmente de las personas en situación de pobreza o riesgo de exclusión» (Plataforma del Tercer Sector de Acción Social, s. d.)

De Lorenzo (2016) afirma que l'aparició, l'any 2012, d'aquesta plataforma va ser essencial per a superar l'atomització del sector i tenir més força i capacitat política:

Ha supuesto la creación y pleno funcionamiento de la Plataforma del Tercer Sector, que ha transformado el panorama general, consiguiendo un anhelado sueño de constituir una organización que articule y cohesione al Tercer Sector de

⁶² En el prefaci de la Llei afirma que recull el Consell per via reglamentària i deixa vigent el Decret 235/2005, de 4 de març, que el constitueix i regula.

⁶³ Fa referència a l'aportació que fa l'estat al tercer sector derivat de la recaptació tributària de l'IRPF

⁶⁴ És consultable en la web de la plataforma: <https://www.plataformaong.org/petsas-antiores.php>.

⁶⁵ En el mateix article Lara (2018:178) entén com a interessos estratègics els derivats de les necessitats de modificar les condicions —la posició del TSAS. Segons l'autor, aquestes modificacions han d'anar en la línia d'avançar en la defensa dels drets socials, aclarir els principis diferencials del sector, articular-lo territorialment i incorporar-se a un sistema de governabilitat amb les polítiques socials.

⁶⁶ Es pot consultar a

https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1366125354_034.pdf.

⁶⁷ Es pot consultar a <https://www.plataformaong.org/petsas-antiores.php>.

⁶⁸ Tots dos documents són consultables a <https://www.plataformaong.org/petsas-antiores.php>.

⁶⁹ L'apartat «Quiénes somos» de la web de la Plataforma presenta les diverses entitats i la missió, visió, valors, equip tècnic, govern, memòries, etc., que la permeten conèixer:

<http://www.plataformatercersector.es/es/quienes-somos>.

Acción Social y que, por el importante número y calado de sus logros, ha demostrado una pujante capacidad política. (De Lorenzo, 2016:159)

De fet, en la Llei del tercer sector (Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social, 2015) l'entitat de referència de la qual es parla com a principal interlocutora amb l'Estat és aquesta plataforma, i la Llei va ser impulsada pel tercer sector, que la reclamava com a necessària. (De Lorenzo, 2016)

Aquesta plataforma té representació territorial en deu CA i, diu, col·labora també amb al Taula del Tercer Sector d'Acció Social de Catalunya i la Red del Tercer Sector Social de Euskadi.

En la web es pot trobar documentació bàsica del tercer sector, seminaris que s'han organitzat i el butlletí mensual —tot i que en la pàgina web es diu que l'últim butlletí fou el del 2017.

1.8.3. La Plataforma del Voluntariado de España

Aquesta plataforma, segons indica la memòria d'activitat de l'any 2018 (Plataforma del Voluntariado, 2018), està declarada d'utilitat pública i és defineix com:

una organización no gubernamental que coordina la promoción y difusión del voluntariado y la acción solidaria a nivel estatal, una actividad que en nuestro país desarrollan casi 3 millones de personas. La PVE se constituyó en 1986 y, en la actualidad, está integrada por 78 organizaciones y plataformas que en su conjunto representan a más de 29.000 asociaciones. Entre sus miembros se encuentran Cruz Roja Española, Cáritas, Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), Asociación Española contra el Cáncer (AECC), Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Trans y Bisexuales (FELGTB), Save The Children, Oxfam Intermón o Aldeas Infantiles, entre otras.

Les seves finalitat segons són:

- Promoure, conscienciar i potenciar el voluntariat i alhora sensibilitzar la societat sobre el sentit i valors de la seva aportació.
- Servir de marc de per a la defensa de la identitat, interessos i independència de les entitats en la seva tasca d'acció voluntària.
- Servir de portaveu dels seus plantejaments davant els fòrums nacionals i internacionals.
- Promoure els drets humans i vigilar i denunciar la seva violació.

(Plataforma del Voluntariado, 2018:5)

La pàgina web⁷⁰ (Plataforma del Voluntariado de España, s. d.) està orientada a despertar l'interès per la figura del voluntariat. Només d'accedir-hi hom es troba la frase «Haz voluntariado, cambia el mundo» i un botó d'accés a «Me interesa».A diferència de la Plataforma del Tercer Sector, l'entitat inclou voluntariat social, cultural i esportiu.

⁷⁰ www.plataformavoluntariado.org.

Actualment la PVE es gestiona amb fons públics.⁷¹ Segons la web de la mateixa plataforma, aquests fons provenen de l'IRPF.⁷² Inclou un observatori i altres projectes, com el de certificació de competències,⁷³ que s'anomena Voluntariat Plus o Vol +. Aquest projecte reconeix set competències de caràcter transversal i té en compte les recomanacions europees sobre l'aprenentatge al llarg de la vida⁷⁴. S'estan adaptant les seves rúbriques per alinear-les amb el marc europeu de qualificacions i perquè quan es desplegui el reglament derivat de l'actual Llei de voluntariat (Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, 2015) no calgui fer canvis i tinguin validesa les valoracions fetes amb anterioritat. A data de setembre de 2020 encara no hi ha cap novetat en relació amb el desplegament del reglament per a la certificació.

També gestiona el projecte Certificado Plus. Es tracta d'una certificació per a formacions enfocades a l'adquisició de competències transversals. Reconeixen els cursos que tenen els requisits per a ser considerats cursos oficials de formació de voluntariat, i estan vinculades a les universitats per al foment de la figura del voluntariat, etc.

La institució, a través d'aquests projectes de difusió i suport, també permet vetllar pel compliment de la Llei de voluntariat i del tercer sector i assegurar uns nivells de qualitat dins del sector.

Capítol 2. Voluntariat

2.1. Introducció i contextualització

Sense fer una contextualització històrica exhaustiva creiem que no és sobrer recordar algunes de les creences culturals que han possibilitat l'aparició del voluntariat tal com el coneixem avui. Un dels factors més destacats i que en el nostre país ha influït més en la construcció dels serveis a les persones ha estat la religió, especialment la catòlica. Les religions no només estableixen ritus en relació amb la fe, sinó que construeixen una manera particular d'entendre i estructurar la societat i les relacions humanes. Totes les religions formen part de l'entramat cultural i contribueixen a la construcció cultural i social de la comunitat.

En el cristianisme s'exalta la pobresa com a forma de salvació, i el qui ajuda el pobre es guanya també el paradís. La religió Islàmica estableix l'obligatorietat de d'almoïna, però també estableix l'hospitalitat i l'ajuda a l'altre com a necessàries. A moltes zones d'Àfrica el suport mutu és obligat i genera exemple d'allò que cal fer. (Anguita, 2018)

⁷¹ Consulteu <https://plataformavoluntariado.org/observatorio/>.

⁷² És consultable des de l'apartat de transparència (Plataforma del Voluntariado de España, s. d.). No indica explícitament que els diners de l'IRPF siguin destinats a l'observatori, però creiem que es podrien destinar a «investigación en materia de voluntariado»:

<https://drive.google.com/file/d/1luqyU7laDwXzAaNTsYIcVMseXFiVphTM/view>.

⁷³ És consultable a <https://plataformavoluntariado.org/certifica-tu-voluntariado/>.

Existeix un altre projecte d'àmbit estatal que també fa aquest reconeixement: <https://reconoce.org/>. En l'àmbit autonòmic hi ha alguna altra plataforma de reconeixement, com la d'Aragó:

<https://gobiernoabierto.aragon.es/agoab/voluntariado/programas>.

⁷⁴ Aquesta informació ha estat extreta de la web i també d'una entrevista telefònica feta a la responsable del projecte a Catalunya, Maida Pieper.

Durant l'edat mitjana es van forjant les formes d'acció social que estableixen la base actual de les institucions d'ajuda i voluntariat, però l'acció voluntària «es remunta als orígens de la nostra civilització i al llarg de la història en trobem moltes i diverses manifestacions» (Torralba, 1999:31).

L'acció desinteressada cap a l'altre no sempre és voluntariat. Tal com el coneixem actualment, el concepte ha estat definit i contextualitzat i es distingeix de l'ajut familiar, veïnal o d'ajuda mútua i també, naturalment, de la relació laboral, malgrat que en alguns casos la persona que treballa pot actuar amb els valors que també identificarien —al menys teòricament— els voluntaris i voluntàries: dedicació, amorositat, dignificació de l'ajuda.

Zurdo (2003) afirma, en relació amb la figura actual del voluntariat, que encara que evidentment podem trobar precursors i antecedents en la història, el model del que es considera avui voluntariat, laic, relacionat amb la participació i l'acció social, no apareix fins a la l'etapa de democràcia, iniciada a Espanya l'any 1978:

Concretando más, a pesar de los paralelismos, en el Medievo europeo no encontramos ningún fenómeno social completamente análogo al nuevo voluntariado. Asimismo, el modelo filantrópico y humanitarista de los siglos XVIII y XIX, y el «voluntariado» moderno de carácter burgués que domina hasta el último cuarto del siglo XX, presentan marcadas diferencias con respecto al modelo del nuevo voluntariado de finales del siglo XX y principios del XXI. (Zurdo, 2003:67)

A l'Estat espanyol el desenvolupament de la societat civil ha tingut les seves particularitats. Si a Europa les polítiques del capitalisme moderat (keynesià) porten un desenvolupament dels drets i una alta cobertura social —que comença a debilitar-se a partir dels anys setanta—, a Espanya la conquesta de drets s'inicia en aquell moment. Val a dir, però, que la vida associativa, la lluita comunitària per la conquesta de drets, va ser molt important mentre el voluntariat era vist, en aquell moment d'inici democràtic, com aquella tasca «caritativa» que es fa des d'entitats d'Església o bé per part de les entitats —gairebé les úniques— que van poder actuar com a entitats independents sense estar directament vinculades a l'Estat durant la dictadura: Càritas i CR (Montañés et al., 1996).

El moviment associatiu i reivindicatiu dels primers anys de la democràcia va ser viu, i Montañés et al. (1996) afirmen que va entrar en declivi cap als anys vuitanta quan els ajuntaments comencen a oferir serveis i molts dirigents d'associacions de veïns (AV) passen a participar en l'esfera política.⁷⁵ Aviat es va voler substituir aquest model de participació ciutadana per un model d'associació «més europeu», el d'associacions no reivindicatives i que desenvolupen tasques complementàries de les de l'Estat. Un cop instal·lat aquest model, a partir dels anys noranta, amb la desacceleració econòmica i una Europa de caire més neoliberal, «las administraciones descubren las bondades del voluntariado y la participación social» (Montañés et al., 1996:17).

Confirmen aquesta idea Gómez i Mielgo (1989) dient en un article que a finals dels anys vuitanta «han decaído los entusiasmos y las grandes movilizaciones sociales tras los ideales

⁷⁵ Aquesta exposició coincideix amb la feta per Alberich, (2007), de la qual s'ha fet referència en l'apartat de tercer sector.

políticos y a las transformaciones de nuestra Sociedad», i al·ludeixen a la «desertització dels components socials». Afirmen que aquesta realitat fa que sorgeixin noves formes de compromís i de solidaritat, i esperen una revitalització del compromís però amb una nova forma de ciutadania social: «sin militancia explícita y aún con la desconfianza en los proyectos universalistas» (Gómez i Mielgo, 1989:80).

Segons Montañés et al. (1996), amb la caiguda del model keynesià, el model de voluntariat europeu respondrà a la concepció funcionalista i neoliberal en la qual la societat és concebuda com un organisme en què els membres contribueixen d'una manera o altra al desenvolupament i el benestar i en què només aquells elements inadaptats, marginals, necessitaran una atenció social específica que gairebé sempre haurà de ser assumida per entitats de voluntariat.

Tal com s'ha exposat en altres apartats, avui aquest perfil ha canviat: les entitats socials no només atenen col·lectius marginals, sinó que han passat a cobrir moltes tasques dirigides a una població que podríem considerar «normalitzada» però que es troben en alguna situació de vulnerabilitat —atur, malaltia, etc. (Montañés et al., 1996).

2.2. Definició de voluntariat

L'actual Llei de voluntariat, tant la catalana com l'espanyola), aporten un marc clar a partir del qual podem parlar de voluntariat.

La Llei espanyola (Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, 2015) estableix una definició de voluntariat però també matisa allò que es considera activitats d'interès general, i a més exposa allò que no es pot considerar voluntariat, defineix les accions que es poden considerar activitats de voluntariat i concreta també els límits de l'acció voluntària. Dedicar, a més, un article a definir els valors, principis i accions que ha de tenir l'acció voluntària.

La Llei catalana (Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015) defineix també *voluntariat*, *acció voluntària*, *entitat de voluntariat* (entre altres paraules clau de l'àmbit), exposa de forma menys expositiva que la Llei espanyola els principis de l'acció voluntària i anomena els àmbits en què es considera que l'acció voluntària serà portada a terme en el marc d'activitats d'interès generals.

Demetrio Casado afirma que «la acción voluntària, por su naturaleza, ofrece la posibilidad de llevar a cabo iniciativas autónomas respecto de las obligaciones familiares y amistosas, al espíritu de lucro y al imperio de los poderes públicos» (Casado, 2006:129).

En tot cas, les lleis de voluntariat estableixen que els voluntaris i voluntàries són aquelles persones físiques que de forma lliure, sense contraprestació econòmica dediquen part del seu temps lliure al servei dels altres o a interessos socials i col·lectius per mitjà de la participació en entitats de voluntariat. Segons la Llei 25/2015 de 30 de juliol, el concepte queda circumscrit a la participació en entitats amb programes de voluntariat que duen a terme entitats sense ànim de lucre, i afegeix «o bé per mitjà de l'associacionisme i la participació en els diferents projectes que en aquest marc es puguin dur a terme» (Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015).

És important la concreció que l'acció voluntària és aquella que es dona en un marc institucional i que està regulada per llei. L'acció voluntària s'ha de portar a terme lliurement i solidàriament, sense compensació econòmica i en benefici de tercers (Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015).

El Parlament Europeu,⁷⁶ en canvi, entén el voluntariat de forma més genèrica, incloent també aquelles accions no organitzades —que podríem considerar informals— a favor d'un altre:

Las actividades formales, no formales, informales y relacionadas con la formación profesional y el aprendizaje, realizadas de manera voluntaria, sobre la base de la libre elección y motivación de una persona, sin ánimo de lucro y en favor de una causa sin fines de lucro, en beneficio de los voluntarios, los destinatarios de los servicios prestados por una asociación de voluntarios, las comunidades y la sociedad en su conjunto. (Anguita, 2018:275)

També l'Organització Internacional de Treball (OIT), molt interessada en l'aportació que fa el treball voluntari (la seva mesura), adoptava en el *Manual de mesura del treball voluntari* una definició en línia amb la d'Europa: «Trabajo no remunerado y no obligatorio, es decir, tiempo sin remuneración que las personas dedican a actividades, ya sea a través de una organización o directamente para otras personas que no pertenecen al hogar del voluntario» (Organización Internacional del Trabajo, 2011:14).

D'acord amb el marc jurídic espanyol, a diferència d'Europa, el voluntariat es concreta en l'acció dins del marc d'una entitat (associació o fundació generalment) i s'estableixen aquelles accions que no es poden considerar voluntariat. D'acord amb la Llei 45/2015, de 14 d'octubre, de voluntariat, 2015, no es poden considerar voluntariat les activitats següents:

- a) Las aisladas o esporádicas, periódicas o no, prestadas al margen de entidades de voluntariado.
- b) Las ejecutadas por razones familiares, de amistad o de buena vecindad.
- c) Las que se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o de cualquier otra mediante contraprestación de orden económico o material.
- d) Los trabajos de colaboración social a los que se refiere el Real Decreto 1445/1982, de 25 de junio, por el que se regulan diversas medidas de fomento del empleo.
- e) Las becas con o sin prestación de servicios o cualquier otra actividad análoga cuyo objetivo principal sea la formación.
- f) Las prácticas no laborales en empresas o grupos empresariales y las prácticas académicas externas.

(Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, 2015)

El concepte d'acció voluntària és important donat que no sempre fa referència expressa al voluntariat. Una ONG, per exemple, pot actuar voluntàriament en alguna causa i pot fer-ho sense l'acció dels voluntaris i voluntàries. De fet, tal com afirma Casado (1994) parlant de les

⁷⁶ Unión Europea. «Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Comunicación sobre políticas de la UE y voluntariado: Reconocimiento y fomento de actividades voluntarias transfronterizas en la UE». Brusel·les, 20.9.2011, COM (2011) 568 final, pàg. 2.

diverses formes d'associació, ajuda mútua, donació o acció filantròpica, totes actuen per voluntarisme. Per això, en les lleis que regeixen a l'Estat espanyol actualment es matisa en quin context s'ha de donar l'acció voluntària perquè es consideri feta pel voluntariat.

Pérez i López (2003) diuen que el voluntari és qui assumeix un compromís més o menys constant en una organització per a fer activitats a favor d'uns tercers. I els diferencia, per tant, de la figura dels socis o del personal contractat. Actualment la definició de voluntariat present a les lleis és la que es troba en la majoria de manuals i llibres que en parlaven abans de la redacció de la Llei però que ja indicaven una hegemonia al respecte. (Gutiérrez, ed., 2010; de Lorenzo i López, 2012; Pérez i López, 2003)

Les organitzacions voluntàries —enteses aquí com a entitats no lucratives— no sempre compten amb voluntariat. Sovint els conceptes de tercer sector i sector voluntari es confonen, afirma A. Morán parlant d'un sector econòmic en retrocés a finals del segle xx, que «solo un esfuerzo concertado con el voluntariado, también llamado “tercer sector” (...) permitirá hacer frente a las demandas de Servicios Sociales así como mejorar su calidad»⁷⁷ (Morán, 1997:101). És cert que un dels trets definidors de les entitats del tercer sector és que siguin organitzacions voluntàries, però depenent de la naturalesa de l'entitat, les funcions que realitzen i la mateixa història —i, per decisió, algunes entitats sense ànim de lucre—, no tenen voluntariat.⁷⁸ (Gutiérrez, 2010; Jerez, 1997; de Lorenzo i López, 2012).

Pérez i López (2003:229) afirmen que «la presencia de voluntarios es uno de los rasgos distintivos de las entidades del tercer sector social». Moltes entitats ofereixen serveis als seus propis membres, que són tots socis i col·laboradors; en aquest cas, no hi ha voluntaris o voluntàries com a tal i no es veuen afectats pel que estableix la Llei 25/2015, de 30 de juliol. Altres, sobretot fundacions o entitats que gestionen activitats concertades, tot sovint tampoc no disposen de voluntariat. També hi ha entitats que compten, de forma puntual o bé de forma residual, amb voluntariat, i altres que es declaren entitats de voluntariat on hi ha pocs o cap tècnic contractat. (Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 2018).

Segons Ruiz (2000:217), cal distingir entre les entitats que són «movimientos asociativos» i les que són merament «proveedoras de servicios».⁷⁹ Destaquem aquest fet donat que actualment la bibliografia del tema sembla que fa una diferenciació entre el que representa participar o formar part d'una entitat del tercer sector com a personal voluntari però amb responsabilitat de direcció, i el fet de ser voluntariat de base. De fet, la Llei 25/2015, de 30 de juliol, estableix unes condicions que cal que les entitats compleixin, però només quan són declarades entitats de voluntariat (registrades com a tal), i no afecta les entitats en les quals la junta és voluntària i

⁷⁷ Un dels aspectes controvertits, o que genera debat amb referència al voluntariat, és la relació amb el món laboral o l'assumpció de funcions que pertocarien l'Estat o que caldria que fossin pagades. La Llei del voluntariat i tots els manuals reproduïxen la idea que l'«acció voluntària» no ha de prendre llocs de treball o prestar aquells serveis que són responsabilitat de l'Administració. Amb tot, és un tema que mai no es concreta més enllà, amb límits difusos i que seria interessant d'estudiar.

⁷⁸, Naturalment ens referim a voluntariat de base. La cúpula directiva en aquestes entitats sempre és voluntària.

⁷⁹ A partir d'aquesta distinció diferencia també les funcions de les entitats. Les primeres (moviments associatius), com a generadors de lideratge social i reivindicació, i les segones, més preocupades per la seva continuïtat i per la prestació dels serveis que presten. (Ruiz, 2000:217)

desenvolupa les accions sense la presència de voluntariat, o les entitats de base associativa en què els voluntaris i voluntàries són tots socis.

Ballesteros (2016a) informa que l'any 1999 l'Assemblea General de Nacions Unides considerava quatre tipus fonamentals de voluntariat: l'assistència mútua i l'autoajuda, la filantropia i els serveis als altres, la participació ciutadana, i la sensibilització i les campanyes. L'autor destacava que a Espanya, per a anomenar aquestes formes de participació cívica, disposem de diversos noms; *activisme social* i *participació ciutadana* són noms que donem a participacions de tipus comunitari, moviments socials, i reservem el de *voluntariat* per a una forma d'acció concreta. Amb tot, no es refereix a menys implicació i advoca per entendre el concepte de voluntariat, més enllà de l'acció, com «una forma de ser y estar la persona en Sociedad» (Ballesteros, 2016a:128).

Com es pot veure a partir de tot aquest seguit de matisos al voltant del concepte, acabar d'establir una definició que presenti o englobi l'abast del fenomen voluntari no és una tasca fàcil. Per Ballesteros, el voluntariat és una realitat complexa, polifacètica, però també un fenomen social, polític, legal, econòmic que en dificulta encara més la definició. Per l'autor, cal parlar, més que de voluntariat, de voluntariats (Ballesteros, 2016a).

2.3. L'acció voluntària en les entitats socials

L'any 1989 Gómez i Mielgo parlaven de les funcions del voluntariat i estableixen les següents:

- Funció solidària en activitats assistencials: animació, promoció, ajuda o integració.
- Funció de mediació entre els serveis socials i la població necessitada, i al·ludeix a l'excés de burocratització dels serveis socials, que de vegades generen un mur infranquejable davant les persones usuàries.
- Control i crítica dels serveis institucionalitzats, amb referència al tòpic de «donar veu» a aquells que no en tenen.
- Funció d'innovació, ja que, pel seu contacte directe amb les necessitats socials i la seva capacitat crítica, pot descobrir noves formes d'intervenció eficaces i vinculades a la necessitat real. A més, sovint el voluntariat és pioner en la descoberta de necessitats socials invisibles en un moment determinat.

(Gómez i Mielgo, 1989:84-85)

Casado (1999) parla de la diversitat interna que presenta l'acció voluntària en l'àmbit social i de com la bona premsa d'aquest tipus d'acció ha fet que sigui el tipus de voluntariat més conegut i més practicat. Reconeix diversos àmbits d'acció: l'acció d'ajut genèric o polivalent, prestat en entitats com Càritas o CR; el voluntariat d'ajut internacional; l'adreçat a la infància i la família, la joventut, les dones i la gent gran; el relacionat amb la malaltia i la discapacitat, l'atenció als col·lectius en exclusió, que comporta també estigma social, com les toxicomanies, les persones amb sida, el poble gitano —avui en diríem minoria ètnica—, reclusos o immigrants i refugiats. (Casado, 1999)

Tal com s'ha dit, la Llei 25/2015 de voluntariat i foment de l'associacionisme (2015) estableix que per a ser anomenat voluntariat ha d'estar vinculat amb accions d'interès general. En el preàmbul de la Llei es diu que el voluntari:

desitja canviar una realitat determinada que percep i valora com a desajustada, amb la voluntat de transformar-la, per la qual cosa cal entendre que el voluntariat és una actitud social que respon al sentiment de sentir-se solidari i alhora beneficiari de l'acció, i es duu a terme des de la sensibilitat per detectar situacions i necessitats diverses que requereixen actuacions. (Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015)

La Llei, en coherència amb aquesta idea, desplega en l'article cinquè totes les activitats que considera d'interès general:

Els serveis socials, els serveis sanitaris, l'atenció i suport a les famílies, l'associacionisme educatiu, l'oci i el temps de lleure, la cultura, l'esport, la justícia global, defensa dels drets humans i foment de la pau i la cooperació, el voluntariat internacional, la defensa del medi ambient, la igualtat de gènere i el respecte per a la identitat i l'orientació sexuals, la joventut, la gent gran, el millorament de les condicions socioeconòmiques i cohesió social, les activitats comunitàries i veïnals, els moviments ateneïstes, la protecció d'animals.

I, finalment, remet a l'article anterior per si queda descobert algun àmbit i anomena les activitats que es basen en els principis de l'acció voluntària que estableix l'article 4 (Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015).

Quant als diversos àmbits d'acció del voluntariat, el *Manual de formació bàsica de voluntariat* (Departament de Benestar Social i Família, 2014) estableix que les persones poden desenvolupar la seva acció voluntària en el camp social, comunitari, ambiental, cultural i internacional, tots ells amb diversos eixos d'actuació i tasques molt diverses.

Pel que fa a l'estudi que aquí s'elabora, ens interessa especialment l'àmbit social. Tot i així, sovint les entitats no es vinculen només a un dels àmbits, i en desenvolupen diversos alhora.⁸⁰ Especialment el camp social i el comunitari sovint es toquen, i aquesta classificació respondria a una forma d'entendre la població civil i la seva distribució de funcions per part de la mateixa Administració i de les entitats que accepten aquests paràmetres.

Centrant-nos en el que consideren voluntariat social, en el *Manual de formació bàsica* la tasca d'un voluntari o voluntària en una entitat social té a veure amb treballar amb els col·lectius següents:

- gent gran
- persones drogodependents
- persones privades de llibertat
- malalts temporals o terminals i les seves famílies
- persones immigrades i refugiades
- minories ètniques

⁸⁰ Entitats com CR, per exemple, treballen pel medi ambient, en l'àmbit comunitari i també en el voluntariat internacional. Fundacions com l'Orfeó Lleidatà, a més de tenir una funció cultural, fan activitats en la comunitat i realitzen projectes socials. Altres entitats participen dels plans de barri o plans comunitaris amb la població on fan la tasca. Així, les fronteres no estan tan clares quan parlem de l'acció real, del dia a dia de les entitats.

- persones en situació de pobresa i exclusió social
- persones amb discapacitat
- persones amb dificultats socials
- infància i joventut en risc

(Departament de Benestar Social i Família, 2014)

I les tasques del voluntariat són:

- acompanyament individualitzat (atenció domiciliària, hospitalària i sociosanitària, i grupal);
- acompanyament a la mort i al dol;
- orientació i ajut en la reinserció;
- animació i dinamització hospitalària;
- acollida a la llar, alfabetització i adaptació a una nova cultura;
- tasques de prevenció i integració;
- sensibilització i reconeixement de la diversitat;
- repartiment d'aliments i foment d'hàbits de treball;
- activitats culturals, lúdiques, transport i formació;
- orientació en l'assessorament jurídic i psicològic.

(Departament de Benestar Social i Família, 2014)

Així mateix, s'atribueix un perfil determinat a aquestes persones:

Persona compromesa, empàtica, amb capacitat de lliurament als altres, amb una sensibilitat especial per escoltar i atendre les persones, i amb capacitat per gestionar emocionalment les situacions difícils.

(Departament de Benestar Social i Família, 2014:25)

Pe que fa al voluntariat comunitari, molt relacionat amb el social, les tasques i funcions són:

- dinamització sociocultural d'un barri o poble;
- organització de diferents projectes o activitats;
- planificació, realització i avaluació d'activitats d'educació en el lleure d'infants i joves;
- organització de festes populars i tradicionals;
- intercanvi de serveis;
- defensa dels drets humans, moviments pacifistes, drets de col·lectius;
- formació i foment d'un esport;
- col·laboració en diferents actes o activitats de manera puntual.

Establir clarament els marges dels tipus de voluntariat és complex. Moltes entitats de barri fan tasques socials, i algunes tasques, que en el manual s'exposen com a comunitàries, podrien estar ubicades també en l'àmbit cultural. D'altra banda, algunes entitats esportives fan activitats d'inclusió de persones amb alguna vulnerabilitat o bé diversitat funcional, i això demostra que el límit del que es pot considerar voluntariat social no és tan clar.

Quan pensem en voluntariat, però, acostumem a referir-nos al voluntariat social o d'ajut als altres. En l'apartat de preguntes freqüents de la pàgina web de la Generalitat

(voluntariat.gencat.cat),⁸¹ es pot trobar la resposta a les principals qüestions relacionades amb el voluntariat d'acord amb la llei vigent (Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015).

2.4. Sociologia del voluntariat social

Giner (1998) afirma que la comunitat i l'associació són les formes més elementals de constitució de la sociabilitat. Citant Durkheim, Giner diferencia la vida comunitària, en què les relacions són més estretes i emocionals, de la vida associativa, amb un tipus de relació més complexa (la solidaritat orgànica en les societats complexes) i que permet el sorgiment de l'associació. Giner (1998) es refereix a l'associació com un tipus de relació en què les persones no són la finalitat en si mateixes, sinó un mitjà. Ruiz (2000), fent referència també a l'aspecte funcional del TSAS, afirma que el sector:

cumple con satisfacción la función supletoria, complementaria y enriquecedora de la oferta de Servicios de la administración pública, como escuelas auténticas de participación social y de fomento de la democracia, al mismo tiempo que constituyen un mecanismo completo de medicación social, como conjunto de grupos intermedios que contribuyen eficazmente al desarrollo de la solidaridad orgánica de las sociedades modernas. Como agudamente observó hace ya tiempo Emile Durkheim en *La división del trabajo social*. (Ruiz, 2000:223)

En el cas del voluntariat i el tercer sector, potser podríem considerar, per assimilació, que les entitats i associacions de voluntariat serien noves formes «de comunitat», sorgides a conseqüència d'aquesta complexitat relacional pròpia de les societats modernes, però en què les persones continuen amb la capacitat de mantenir motivacions heterocentrades a més de les autocentrades que s'atribueixen a aquesta solidaritat orgànica més complexa i utilitarista.

Antonio Madrid (1997:140-141) apunta al voluntariat com a resposta a una societat dual «esquizofrènica» que, per una banda, conviu amb el benestar i un entorn d'evolució social i, per l'altra, amb realitats cada cop més dures i amb més vulnerabilitat en el mateix entorn. I diu que aquesta circumstància genera una resposta col·lectiva però al mateix temps personal per a fer front a aquesta situació generadora de dissonància cognitiva i emocional.⁸²

Conceptes com comunitat, societat civil i participació són sempre presents quan es parla de voluntariat, i es podria fer una anàlisi a la llum de les funcions socials dels voluntaris i voluntàries que participen en les entitats. Amb tot, avui en dia, com aventuraven els teòrics citats, molts voluntaris i voluntàries de base fan una tasca concreta en el si d'una entitat, i la seva implicació no comporta cap altre matís reivindicatiu o amb voluntat explícita de transformació social.

Conceptualitzar el voluntariat és una tasca complexa per la seva heterogeneïtat i plasticitat. Plasticitat amb referència a la gran quantitat d'opcions i al fet que es tracta d'una forma de

⁸¹ <https://voluntariat.gencat.cat/preguntes-mes-freqüents/#ciudadans>

⁸² Concepte que exposarem en l'apartat sobre identitat individual i identitat social d'aquest marc teòric. Fa referència al terme aportat per Festinger (1975) sobre la incomoditat que sentim quan el que es pensa i el que s'actua no està en consonància.

construcció en procés, amb canvis en la seva definició i que ha vingut a ampliar el concepte de participació social (Zurdo, 2011:97). L'autor reconeix que, tot i l'heterogeneïtat, actualment hi ha una tendència al voluntariat «per tasques», que aquest model de participació pot arribar a esdevenir el «paradigma dominante de la participació social» i que, a més, això ve acompanyat d'un procés d'institucionalització que li permet tenir més projecció social, i adverteix que també hi ha una projecció potser perifèrica però influent a l'hora d'impulsar polítiques socials. Per això és important no només tenir en compte «la participació», sinó el tipus de participació, que es porta a terme. Zurdo (2011) insisteix en el risc que, en una societat en què la responsabilitat és cada cop més individual i menys social, el voluntariat s'estableixi com a forma de participació per excel·lència i ofegui altres formes de lluita social potser més incòmodes però més en la línia de la transformació social (Zurdo, 2011).

Depenent del punt de vista que es prengui a l'hora d'analitzar el tercer sector, la figura del voluntariat prendrà una significació diferent. Ruiz (2000) parlava de diversos enfocaments que justificarien i explicarien de manera diferent les funcions i aportacions. Ell parlava del tercer sector, però aquest es podria ampliar per associació al voluntariat que participa en moltes d'aquestes funcions i associacions.

L'autor (Ruiz, 2000) parla de tres plantejaments:

- Polític, que emfatitza el paper de la societat civil enfront del rol de l'Estat. Amb diverses tesis, algunes en relació amb la complementarietat o fins i tot el retorn a l'Estat, i d'altres en relació amb l'enfrontament o manipulació.
- Econòmic, que posa en valor la dimensió econòmica i, per tant, relaciona amb el fracàs de l'Estat (segons alguns autors) i també amb les potencialitats pròpies del sector.
- Social, que concep el sector com un facilitador o un element d'enllaç a mode d'«homeòstasi». Aquí planteja també funcions en positiu (coordinació, estratègia alternativa, mediació) i altres com un instrument de control sociopolític.

Aquests plantejaments⁸³ evidencien que l'impacte del sector i de les figures voluntàries que hi participin serà vist de manera diferent d'acord amb l'enfocament que s'adopti per analitzar-los. Com diu Mora (2008:503), «cada cosmovisió social y política lleva implícita una visión del voluntariado». No es valorarà igual l'acció voluntària des de la tesi de retorn a l'Estat com a instrument de control sociopolític que des de la tesi de la complementarietat o de l'oportunitat de l'oferta (James).

En tot cas sí que és d'especial interès analitzar els riscos o conseqüències negatives que poden derivar-se de certes formes de gestió de les entitats si, com dèiem en apartats anteriors,

⁸³ Hem fet un resum d'aquest recull de tendències que fa Ruiz (2000), que es pot consultar més àmpliament en el llibre. Des del plantejament polític, exposa la tesi de l'enfrontament, de la complementarietat, de l'element constitutiu, la teoria de la manipulació i el retorn a l'Estat. Des del plantejament econòmic, parla de la tesi de Weissbrod (fracàs de l'Estat en front l'heterogeneïtat), de la de Hansmann o el fracàs del contracte i de la de l'oportunitat de l'oferta de James. I, des del punt de vista social, exposa les tesis de la coordinació, de l'estratègia, la funció medidora i com a instrument de control sociopolític. Finalment, planteja l'enfocament de Hopkins i parla de les funcions bàsiques del sector i també els riscos o disfuncions. (Ruiz, 2000:192-213)

aquestes no revisen i analitzen les relacions que mantenen amb l'Estat i/o les empreses privades lucratives que hi col·laboren.

Las ONLs en principio ofrecen independencia de acción civil pero también control y clientelismo. El precio del apoyo institucional puede ser muy alto pero la financiación privada tampoco ofrece independencia y puede resultar en la entrega de las políticas de acción social a las grandes corporaciones y los mecenas. Ruiz (2000:220)

Com indica Bruel (2020) amb referència a la funció i rol que té el voluntariat dins de l'entitat, per anar més enllà de la tasca «una persona voluntaria no pierde nada cuando denuncia cualquier infracción a los principios o normas. Gana en coherencia con la decisión libremente adoptada de incorporarse a una organización con unos ideales claramente definidos». Però caldrà que l'entitat l'empoderi perquè això pugui ser i faciliti espais per a la crítica a la pròpia entitat i també d'acord amb el pla de transformació social (escala macro) de cadascuna.

En tot cas, «lo que para unos puede parecer positivo, para otros pensadores deba estimarse como altamente negativo, sin que sea posible la adopción de posturas irónicas que posibiliten juicios que, por su moderación y ponderación, puedan ser aceptados como de validez más universal» (Ruiz, 2000:213).

Amb aquesta mateixa perspectiva, Zubero (1996) parla de dues formes d'acció voluntària. Referint-se a Lipovetsky, anomena l'«altruisme indolor», que permet col·laborar des d'una perspectiva individual sense haver de fer sacrificis massa grans i aquells sacrificis que demana la tradició grecocristiana o els que demana el socialisme més militant. I, d'altra banda, parla d'un voluntariat amb compromís transformador, que demana resistència i planteja alternatives.

Aquest «altruisme indolor», que diu que és propi de les societats postmodernes (Zubero, 1996, 1998), s'acomoda en el context neoliberal, en el qual calen «islas de humanidad en el seno de unas sociedades frías y agresivas» i en el qual l'ésser humà és amenaçat per una anòmia permanent i el que cal és saber crear estructures, petites organitzacions on les persones es puguin conèixer, prendre decisions i assistir-se mútuament. Des d'aquest plantejament, són els individus que han de resoldre les seves situacions personals, i no es posa en joc el sistema. És el mateix escenari que dibuixa Bauman (2007) quan parla d'aquesta societat líquida en què la resolució dels problemes passen per les decisions i les capacitats de caire més individual que col·lectiu. Tal com s'advertia als anys noranta, «hacer depender la solución de los problemas sociales en la voluntad de las personas implica entender los problemas sociales como problemas individuales» (Montañés et al., 1996:19).

Gómez (2011) diu que el voluntariat pot ser generador de vocacions i de compromisos socials, que un procés de voluntariat ben acompanyat pot generar més participació social, que la forma en què les entitats actuen amb referència a aquest agent social és important, que «puede generar dependencia o humillación, se pueden decepcionar expectativas y esperanzas; se puede ser completamente inoperante» (Gómez, 2011:64), que el procés que ha de seguir un voluntari és complex i necessita acompanyament, que cal convertir-lo en una forma compromesa i alternativa d'acció, i que, si les entitats no actuen segons aquests principis, es

podria convertir en «mà d'obra barata i rotatòria perquè les organitzacions puguin seguir funcionant» (Gómez, 2011:64).

L'any 1994 Renes advertia que calia estar atents al «descompromís» de l'Estat, ja que aquest fet produiria una inclinació entre les organitzacions voluntàries a prioritzar la gestió, i advertia que «ni todas las cosas las tiene que hacer el voluntariado, ni los demás actores sociales deben dejar de hacer lo que les corresponde» (Renes, 1994:148). En un article que parlava d'una solidaritat davant del «descompromís mercantilitzador», advocava per una participació sempre en la línia d'integrar els col·lectius exclosos i en la qual la tasca del voluntariat tingui sentit «en si mateixa», i s'orientava cap a potenciar la prevenció: «construir las condiciones de ejercicio de los derechos fundamentales que potencien como sujetos sociales a los afectados por la pobreza» (Renes, 1994:144).

Zurdo (2011) afirma que el voluntariat d'avui es veu afectat per la realitat social que l'envolta. En aquest sentit fa referència a la societat «líquida» i es fa ressò del procés d'individualització que també afecta la figura del voluntariat. Diu que aquest voluntariat és cada cop més institucionalitzat i organitzat però també es caracteritza per la seva «desorganització social», ja que domina la dimensió de «simple agregació de conductes individuals», i creu que està mancat d'una articulació comunitària que es tradueix en un debilitament de la participació social, al contrari del que podria semblar. Afirma que la participació es veu contagiada per aquest caràcter «fluit» i que les mateixes institucions es relacionen amb el voluntari com a individu, no com a membre d'una comunitat, i recorda el concepte d'individualització en front del d'individualisme fent referència a U. Beck (Zurdo, 2011:99-102).

Seguint amb la perspectiva d'identitat en la societat actual, Zubero (1998) parla de l'«individuo precario», que portarà també a «movimientos sociales precarios» que, si bé poden ser més globals que mai i estar més ben connectats i articulats, potser dificulten una adhesió a més llarg termini i un compromís més estable. De fet, aquest és un perfil de «militant» que coincideix amb la imatge de l'«ésser humà nòmada» que practica una solidaritat «indolora» i individual (Zubero, 1996, 1998).

Gutiérrez (2010) afirma que la valoració del voluntariat tindrà a veure amb l'opció política d'un país: «los países de tradición socialdemócrata han venido siendo mucho más renuentes al desarrollo de un voluntariado concebido como recurso». I afegeix: «cuanto mayor es el compromiso y responsabilidades directas asumidas por el Estado (...) más baja suele ser la presencia del voluntariado de tareas, orientado a la generación de servicios» (Gutiérrez, 2010:143).

Gómez (2011) destaca que hi ha veus crítiques que en relació amb el pla polític consideren que les associacions de voluntariat venen només a «maquillar el desaguado» que han generat les polítiques neoliberals, i que amb el voluntariat s'abandona el discurs crític per a pal·liar les necessitats però no s'actua sobre l'arrel del problema, les causes estructurals que han generat certes polítiques socioeconòmiques (Gómez, 2011:49).

Uns dels trets que es posen en valor quan es parla d'entitat social i voluntariat és l'agilitat en la resposta, que es tradueix també en rapidesa i evitació de la burocràcia (Ruiz, 2000; Torralba, 1999). Montagut i Petrus (1999) afirmen que el voluntariat no és sols un dret, sinó que fins a

cert punt pot ser considerat també un deure en el sentit que la implicació dels ciutadans en la resolució dels seus problemes hauria de ser un fet normalitzat, i en aquest sentit aposten per fomentar la participació cívica, no només el voluntariat.

El cert és que cada cop hi ha més iniciatives per a incentivar l'acció voluntària, i segurament no hi ha una única motivació. Si ho analitzem des dels diferents plantejaments que esmenta Ruiz (2000) (polític, social i econòmic, esmentats en els paràgrafs anteriors), podríem donar diverses respostes. En tot cas el voluntariat és una forma de participació social i un dret de la població civil (Torralba, 1999). Anguita (2018) afirma que en la nostra societat la cultura de la solidaritat està relacionada estretament amb el voluntariat.

Montagut i Petrus (1999) van més enllà en afirmar que «l'acció voluntària ha de ser una actuació que fomenti actituds, hàbits i motivacions socialment més valuosos» (Montagut i Petrus, 1999:48), en el sentit que ha d'ajudar a transcendir formes d'ajudes basades en la caritat per a conduir l'acció cap a la solidaritat. De fet, aquest és un plantejament semblant al de Renes (1994) quan defensa un voluntariat social dirigit a la integració plena dels col·lectius marginats.

Si el voluntariat no serveix perquè els ciutadans receptors de la seva acció fomentin l'adquisició d'autonomia personal, si l'acció voluntària no conrea el creixement social dels ciutadans, si el voluntariat no ajuda a fer que augmenti el seu grau de resistència davant l'adversitat, si no els fem resilents i més invulnerables, el voluntariat no deixarà de ser, clar i ras, una acrítica acció de «beneficència». (Montagut i Petrus, 1999:48)

Torralba (1999) afirma que l'acció voluntària pot esdevenir un «lloc de trobada» entre diversos grups i persones amb diferents creences i formes de percebre i entendre el món i la realitat, i defensa que l'acció voluntària pot ser «una bona via d'acolliment i de pedagogia de la diferència» (Torralba, 1999:33). I, per Zubero (1996: 44), «el ámbito público voluntario constituye en la actualidad un espacio social privilegiado para la construcción de alternativas emancipatorias».

Amb tot, és important estar alerta davant la funció de la figura del voluntariat i, com deia Zubero (1996), és necessari dotar-se d'elements d'anàlisi i autocrítica que depurin intencions, perspectives, objectius i pràctiques de l'acció voluntària. De fet, l'autor enfoca l'article cap a la importància del moviment social perquè considera que el que sentim és la necessitat de connectar davant una societat cada cop més injusta i en la qual la solidaritat passa per haver de renunciar a certs «drets» —que més endavant anomena privilegis en no ser possibles per a tothom— i, per tant, passa també per anar en contra dels propis interessos. Per això, afirma que la seva concepció de l'organització voluntària s'apropa més a la del moviment social, donat que «las organizaciones voluntarias deben enfrentarse, como a uno de sus principales retos, a la necesidad de hacer sonar su protesta, su reivindicación, su crítica y su propuesta en la Sociedad» (Zubero, 1996:51). L'any 1994 Renes també es feia ressò d'aquesta línia divisòria entre el voluntariat en entitats i en el marc dels moviments socials, i reivindicava el caràcter també «voluntari» i «complementari» de l'acció social, donat que «de diversa forma, unos y otros, plantean las exigencias de transformación social» (Renes, 1994:149).

Així doncs, Renes (1994) i Zubero (1996) aposten per una figura del voluntariat activa i reivindicativa més que instrumental, que permeti crear nous marcs socials i culturals, exercir la protesta com un repertori de valors que augmentin l'oposició pública respecte a certes condicions socials, que permeti l'apropament d'altres moviments socials que es puguin constituir com a reptes simbòlics que desafiiin les imatges dominants (Zubero, 1996). Aquest és un enfocament vigent als anys noranta, com s'ha vist en pàgines anteriors; avui dia, moltes entitats i associacions fonamenten l'acció voluntària més cap a l'acció concreta, cap a la prestació d'un servei —encara que sigui amb el voluntariat— o la resposta particular a les mancances, generalment dels col·lectius més desfavorits,⁸⁴ i ha quedat força de banda l'acció de reivindicació que s'intenta abordar des de les plataformes de segon i tercer nivells amb més o menys èxit. Els plans estratègics de les taules mostren l'interès d'apropar-se als moviments socials i a exercir aquesta funció d'advocacia, però sembla que no s'acaba de concretar.

Chacón et al. (2011) exposa que l'increment d'acció voluntària es deu també a una major consciència de les persones sobre la desigualtat i la injustícia i que no es pot dissociar de l'activisme social, i es fa ressò de les diverses opinions. Hi ha qui opina que el voluntariat és una forma dèbil de participació o bé que dependrà de com es desenvolupi. Si aquesta participació es dona des d'una consciència transformadora i reivindicativa, aleshores el voluntariat podrà ser també una forma forta d'acció social, i Chacón anima les entitats a treballar per donar més veu als equips voluntaris, democratitzar les entitats i desenvolupar diversos rols que incloguin l'acció voluntària i alhora l'activisme social.

L'any 2008, Mora (2008), a propòsit de la revisió de l'article de Zubero (1996), exposa el procés d'institucionalització i estructuració de les entitats de voluntariat, fet que en principi es positiu —donat que és degut al creixement quantitatiu i qualitatiu del voluntariat i als esforços de les entitats i també de l'Administració—, però es planteja un seguit de preguntes: el voluntariat pot ser convertit en un actor social manipulat?; ha perdut part de les seves arrels d'emancipació i reivindicatives?; les entitats de voluntariat són empreses de serveis que compten amb voluntariat? Veritablement, aquestes són preguntes que inquieten i queden sense una resposta definitiva.

Però en el seu article Mora (2008) posa en valor una funció bàsica del voluntariat en la societat, la de visualitzar allò que succeeix en els espais oblidats com a testimoni o narració d'allò que «la societat» no vol veure, i destaca allò que hi ha de valuós en cada comunitat i en cada grup humà:

Presencia próxima en la humildad de las cosas pequeñas, en el acompañamiento de lo inútil y poco productivo, en la transvaloración de los valores existentes. El voluntariado comparte vida en los valles oscuros de las ciudades, barrios y extramuros. Narra lo que no se ve, las dimensiones oscuras y las luminosas, las gratificaciones y los desencantos. (Mora, 2008:541)

⁸⁴ Val a dir que des de la crisi de l'any 2008 el nombre de perfils atesos per les entitats socials ha augmentat. El col·lectiu desfavorit ha crescut, i avui el TSAS està atenent cada cop més perfils que fins fa quinze anys no havien estat mai atesos. Vegeu, per exemple <https://www.caritas.es/main-files/uploads/2021/03/09marzo21.pdf> o bé l'informe *Ecoserveis* de l'any 2014, que indica que Càrites, entre 2007 i 2010 havia duplicat el nombre de famílies ateses per pobresa energètica (Ecoserveis, 2014).

O, com afirma González (2011:180), el voluntariat permet fer present «al otro ausente» i crea nous marcs culturals i socials, donat que es passa de «l'altre» genèric a la concreció de persones i problemàtiques contextualitzades i situades socialment i individualment. Es passa de l'objecte al subjecte superant les categoritzacions pròpies de la intervenció. Lluny de ser «drogoaddictes», «aturats» o «pobres», passen a ser persones amb nom propi. Es passa de la mirada de la precarietat a la de la potencialitat, es fa un exercici d'empatia i de col·laboració. La persona passa a ser tractada com a subjecte capaç d'autonomia, amb triomfs propis, i és acollida per la comunitat. Afirma també que una de les funcions del voluntariat hauria de ser aixecar la veu, denunciar les injustícies i sensibilitzar envers elles (González, 2011).

2.5. Valors i principis associats al voluntariat

Sembla que parlar de voluntariat és parlar de «virtuts cíviques» (Mora, 2008) o valors (Torralba, 1999). Tant en els manuals sobre el tercer sector com en estudis i fins i tot lleis i documents editats per la Generalitat, quan es parla de voluntariat es fa una referència constant als valors i els principis que hi ha tant darrere del voluntariat com de les entitats que el fonamenten.

En el punt 1 de l'article 4 de la Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme (2015) s'estableixen els principis d'aquesta acció:

1. Els principis que informen l'acció voluntària són la igualtat, la llibertat, la solidaritat, la transformació social, el compromís, el servei, l'altruisme, la gratuïtat, la responsabilitat, el civisme, la cooperació, la participació, el sentit crític, l'aprenentatge, la generositat, el respecte dels valors inherents al voluntariat, l'acompliment de l'activitat amb competència i l'autonomia respecte als poders públics. Igualment, són inherents a l'acció voluntària els principis de no-discriminació, pluralisme, inclusió, integració i sostenibilitat i, en general, tots els que inspirin la convivència i l'avenç social en una societat democràtica, participativa i justa.

I el punt segon d'aquest mateix article estableix que els poders públics han de portar a terme les actuacions amb referència al voluntariat tenint en compte aquests principis i incentivar l'acció voluntària i l'associacionisme (Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015).

La llei de voluntariat espanyola encara és més concreta pel que fa als valors, principis i dimensions de l'acció voluntària:

Entén com a valors:

- a) Los que inspiran la convivencia en una sociedad democrática, participativa, justa, plural y comprometida con la igualdad, la libertad y la solidaridad.
- b) Los que promueven la defensa del bien común y de los derechos fundamentales recogidos en la Constitución española, interpretados de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas y la Convención de Naciones Unidas

sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y la Carta Social Europea.

c) Los que contribuyen a la equidad, la justicia y la cohesión social.

d) Los que fundamenten el despliegue solidario y participativo de las capacidades humanas.

(Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, 2015)

Com a principis que fonamenten l'acció voluntària, enumera els següents:

a) La libertad como opción personal del compromiso tanto de los voluntarios como de las personas destinatarias de la acción voluntaria.

b) La participación como principio democrático de intervención directa y activa en el espacio público y en las responsabilidades comunes y como generadora de ciudadanía activa y dimensión comunitaria.

c) La solidaridad con conciencia global que exige congruencia entre las actitudes y compromisos cotidianos y la eliminación de injusticias y desigualdades.

d) La complementariedad respecto a las actuaciones de las Administraciones públicas, entidades sin ánimo de lucro o profesionales que intervienen en cada uno de los ámbitos del voluntariado.

e) La autonomía e independencia en la gestión y la toma de decisiones.

f) La gratuidad del servicio que presta, no buscando beneficio económico o material.

g) La eficiencia que busca la optimización de los recursos pensando tanto en las personas destinatarias de la acción voluntaria como en la acción voluntaria en su conjunto, en aras de la función social que ha de cumplir.

h) La igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en todos los ámbitos de actuación del voluntariado.

i) La no discriminación de los voluntarios por razón de nacionalidad, origen racial o étnico, religión, convicciones ideológicas o sindicales, enfermedad, discapacidad, edad, sexo, identidad sexual, orientación sexual o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

j) La accesibilidad de las personas con discapacidad, de las personas mayores y de las que están en situación de dependencia.

(Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, 2015)

I, com a dimensions de l'acció voluntària, enumera les següents:

a) El compromiso, la gratuidad y la entrega desinteresada de tiempo, capacidades y conocimientos de los voluntarios.

b) La acción complementaria en los diferentes campos de actuación del voluntariado.

c) La conciencia crítica que contribuye a mejorar la relación de la persona con la sociedad.

d) La transformación tanto en la vertiente social, con el fin de encontrar nuevas bases para las relaciones sociales, como en la individual, con objeto de mejorar actitudes personales.

e) La dimensió pedagògica y de sensibilizaci3n social que recuerda, educa y conciencia en los valores que inspiran la acci3n voluntaria.

f) La investigaci3n y reflexi3n sobre las acciones, m3todos, planteamientos de trabajo y pr3cticas del voluntariado.

(Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, 2015)

Anguita (2018) exposa que la definici3n que es fa del terme *voluntariat* en el codi de conducta des de la Coordinadora d'ONG per al Desenvolupament no nom3s defineix el terme, sin3 que el revesteix de valors:

Ser una organizaci3n estable que dispone de un grado m3nimo de estructura; no poseer 3nimo de lucro; trabajar activamente en los distintos campos de intervenci3n; tener voluntad de cambio o de transformaci3n social; poseer respaldo y presencia social; tener independencia, autonom3a institucional y decisoria; poseer recursos tanto humanos como econ3micos; actuar con mecanismos transparentes y participativos; ser transparentes en su pol3tica; estar basadas y articuladas en torno a los fines de solidaridad internacional y cooperaci3n. (Anguita, 2018:276)

El voluntariat com a forma organitzada, o manifestaci3n, de la societat civil permet un marc sobre el qual legislar aspectes que sovint s3n dif3cils de concretar en una societat democr3tica. A trav3s de la participaci3n del voluntariat en les entitats associatives, es poden establir unes bases de valors i principis socials. Per Subirats (1999), les associacions de voluntariat s3n un instrument per a la integraci3n pol3tica i social de la ciutadania. Generen un sentiment de pertinença, cohesi3n social i representen una acumulaci3n de recursos socials i culturals. No 3s estrany que, fins i tot en les lleis que les sustenten, apareguin els valors i principis que han de guiar la seva acci3n social.

Aix3 doncs, podem deduir que les persones volunt3ries compartiran aquests valors i principis i que n'haurien de ser sabedores a trav3s de les entitats en les quals participen. En el manual inicial de formaci3n del voluntariat que es proposa des del pla de formaci3n de l'associacionisme i voluntariat, tamb3 s'estableixen un seguit de valors que vehiculen l'acci3n volunt3ria. Aquests valors s3n: la llibertat, la solidaritat, el comprom3s, la responsabilitat, la professionalitat, el servei, l'aprenentatge, el civisme i la participaci3n, l'altruisme, el respecte, el plaer i la gratuïtat. Aquests valors o aspectes deriven de l'acci3n volunt3ria i tenen caracter3stiques que la identifiquen: es fan lliurement, es duen a terme en el temps de lleure, transformen l'entorn i la societat, impliquen un comprom3s i responsabilitat vers l'altre, tenir certs coneixements, habilitats, actituds, una relaci3n i s'emmarquen en el si d'una entitat constituïda legalment i a trav3s d'un projecte concret (Departament de Benestar Social i Fam3lia., 2014).

Amb tot, G3mez (2011) alerta que el voluntariat del segle XXI tindr3 a veure amb l'evoluci3n cultural i la nova realitat social i planteja que en pocs anys a Espanya ha calgut passar d'un marc de valors molt tradicionals als propis de la modernitat, per3 passant r3pidament a la

postmodernitat amb un panorama més neoliberal, que és l'individualisme,⁸⁵ el qual comporta una desafecció de la política —o viceversa—, i l'adopció d'estratègies més individuals que col·lectives per a la resolució dels problemes. Com altres autors, fa referència a aquesta solidaritat «indolora» que s'exerceix sempre que el preu a pagar no sigui massa alt. L'autor destaca que, en el context cultural actual i en el de les darreres dècades, s'han succeït diferents models que denoten diverses formes de comprendre el compromís social:

- El model «missioner», segons el qual s'actua per conviccions ètiques o religioses. Està unit a valors com l'abnegació, la constància i la generositat, la consideració de les persones per sobre dels factors estructurals, i cerca alleujar el dolor i les dificultats dels altres.
- El model «militant», propi de la Transició espanyola i segons el qual s'entén el compromís com una obligació ciutadana, pròpia de la democràcia, es considera que certes causes sistèmiques estan basades en la lògica capitalista i, per tant, es necessita un canvi estructural que permeti una societat més lliure i amb menys desigualtat.
- El model «voluntari», que es caracteritza per voler formar part d'entitats mitjanes o petites, segons el qual es tenen motivacions ideològiques però segons el qual també hi ha un desig de realització personal i es cerquen espais de comunicació i d'expressió. Mou l'interès per generar canvis a l'entorn —petits i potser sectorials— més aviat que estructurals.

(Gómez, 2011:55-56)

Renes i López (2011), en una article amb referència als valors del voluntariat en el marc d'una societat globalitzada, adverteixen que s'està perdent la condició social de «subjectes de drets», i afirmen que la acció voluntària evidencia els aspectes negatius que aporta en el context socioeconòmic actual i que «lo que la acción voluntaria pone en evidencia son las negligencias del mercado, que no puede justificar como simples fallos, y la negligencia del Estado, que no puede defender como inexorable» (Renes i López, 2011:75). Per aquests autors, el voluntariat, amb la seva acció, demostra la importància de posar la persona al centre de l'atenció, evidencia el valor de béns intangibles com els relacionals i que aquests no poden ser posats en el mercat, no tenen preu. Així doncs, el voluntariat aporta uns altres valors en el si d'una societat mercantilitzada: dignitat, justícia i responsabilitat, gratuïtat, responsabilitat envers l'altre i creació de xarxa (Renes i López, 2011).

Donat que els valors ens defineixen, el voluntariat és una forma d'identitat, una manera de mostrar-se al món. Renes i López (2011) es pregunten si hi ha una obligació moral d'actuar envers la comunitat. La resposta és que més que obligació hi ha «qualitat moral. Si bé aquesta actuació és individual, es fa en la societat, «que se hace cargo de sí misma a través de hacerse cargo de sus fracturas sociales» (Renes i López, 2011:84-85).

L'estudi elaborat per la PVE l'any 2012 (Plataforma del Voluntariado de España, 2012) aprofundeix en la figura del voluntariat tenint en compte el context actual d'acció, els canvis socials esdevinguts, i destaca com a valors i principis «inspiradors» del voluntariat del segle XXI:

- Una clara convicció pels principis democràtics i els valors relacionats.

⁸⁵ El document editat per la PVE l'any 2012 es refereix a aquest procés d'individualització estretament relacionat amb el procés de despolitització, un canvi de la militància a l'aportació personal (Plataforma del Voluntariado de España, 2012:46).

- La defensa del bé comú per sobre de l'individual i entès com a patrimoni social.
- L'element de cohesió social i forjador d'equitat.
- La promoció de la participació, la ciutadania activa i la defensa de la dimensió comunitària.
- La consciència global de solidaritat, amb la qual la pràctica voluntària genera actituds i comportaments que afecten en tots els àmbits de la vida.
- El compromís i l'aliança amb els moviments cívics amb vocació transformadora.
- La transmissió d'optimisme i esperança.
- La capacitat de vinculació.
- La capacitat de dotar de profunditat els conceptes i de contingut les paraules, l'atenció a allò que es transmet, la consciència de ser agent de sensibilització social, de la importància que té la forma de comunicar-se.
- La defensa del paper del voluntariat i dels seus espais, l'atenció a l'ús que es fa de la predisposició a col·laborar.
- La independència, organització i eficiència, el coneixement de la necessitat de coordinar-se, actuar i formar-se per a una acció efectiva.

(Plataforma del Voluntariado de España, 2012:71-76)

2.6. Motivació del voluntariat

Chacón et al. (2009) afirmen que els temps d'afluència massiva de persones voluntàries ja no són una realitat i que això ha obligat les entitats a plantejar-se els programes de voluntariat i aprofundir en les motivacions dels voluntaris i voluntàries.

A l'hora de parlar de les motivacions, podem distingir entre aquelles que impulsen l'acció i aquelles que afecten la continuïtat del subjecte.

El manual del curs bàsic de voluntariat (Departament de Benestar Social i Família, 2014), que certifica la Generalitat de Catalunya i s'imparteix a través de les entitats que formen part del Pla de formació de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya (PFAVC), estableix les motivacions bàsiques següents en el voluntariat: solidàries, vocacionals, afectives, ideològiques, relacionals, professionals, de prestigi i d'activisme. Defineix a què es refereix cada motivació, però no hi aprofundeix. Segurament es presenten perquè les persones puguin fer una reflexió sobre les pròpies motivacions i debatre en la formació quines semblen més idònies.

Zurdo i Serrano (2010) parlen de tres orientacions, que aglutinen, cadascun, diversos motius:

- Orientació individualista, que parteix de les necessitats i carències individuals, que vincula la gratificació afectiva, la realització personal i l'assoliment d'objectius —és a dir, una execució més instrumental de l'acció.
- Orientació moral, que es fonamenta en l'interès en l'altre.
- Orientació social i/o comunitària, dirigida a la intervenció o la transformació social.

(Zurdo i Serrano, 2010:142)

Segons els autors, aquestes orientacions no és donen de forma pura, i de la combinació de les tres s'esdevenen perfils o tipus motivacionals específics:

- El voluntariat individualista expressiu i moral, que cerca la satisfacció afectiva però està orientat moralment.
- El voluntariat individualista complex, que cerca la realització personal, de vegades també la relació social, però que té també una inclinació utilitària, cerca algun benefici personal.
- El voluntariat individualista utilitari, amb una motivació exclusiva instrumental generalment dirigida a trobar un espai laboral.
- El voluntariat grupalista, que cerca uns objectius relacionals —expressius— i alhora s'implica en la consecució dels objectius.

(Zurdo i Serrano, 2010:142)

Chacón et al. (2010) (2011) exposen que existeixen molts motius pels quals una persona pot exercir de voluntària. Des d'un enfocament funcional, la mateixa conducta pot estar vinculada a molts motius diferents, és a dir, exercir moltes funcions diferents, i, a més, aquestes poden variar al llarg del temps. El voluntariat, afirmen els autors, es pot portar a terme per motius heterocentrats o altruistes i també per motius autocentrats o egoistes. Fins i tot, ambdues motivacions es poden donar a la mateixa vegada.

Chacón et al. (2010), en un estudi elaborat amb 1.515 voluntaris i voluntàries a través d'una pregunta oberta, van considerar cinc categories importants a l'hora d'establir les motivacions:

Taula n. 3. Categories i subcategories

Categories (bases de les motivacions)	Subcategories
Valors	Religió Transformació social Reciprocitat Interès per la comunitat Ajuda a un territori concret Ajuda a un col·lectiu específic
Coneixement	Autoconeixement Ajust social Millora del currículum Defensa del jo
Millora de l'estima	Estima Creixement personal Relacions socials Gaudi
Compromís organitzacional	Compromís institucional Compromís amb el grup
Interès en l'activitat	Interès en l'activitat específica Interès en l'activitat amb persones Condicions Altres

Taula de creació pròpia a partir de les dades exposades per Chacón et al. (2010)

Els valors estan basats en un interès altruista i es poden subdividir en religiosos, de transformació social, de reciprocitat i d'interès per la comunitat.

Quant al coneixement o comprensió, n'hi ha prou amb l'interès per continuar avançant i aprenent com a persona. Aquí els autors van considerar només la subcategoria

d'autoconeixement. L'ajust social fa referència a les motivacions centrades en el que l'entorn espera de la persona, que creu que aconseguirà un millor ajust en relació amb el medi. La millora del currículum està en relació amb la millora de les pròpies capacitats però dirigides a posicionar-se laboralment. La defensa del jo, com a forma d'ajust intern, està en relació amb l'autoconcepte i la defensa d'una identitat.

En la millora de l'autoestima van reconèixer-hi diverses subcategories: millora de l'estima, creixement personal, relacions socials i gaudi.

Compromís organitzacional; basat en la relació emocional establerta amb l'entitat en qüestió i pot estar basat en el compromís en la institució o bé en el compromís amb el grup.

L'interès en l'activitat, interès genuí, no té molt a veure en l'entitat ni en la finalitat, sinó que es basa o bé en l'interès per l'activitat específica o bé en la realització d'activitats amb persones. Les condicions, que han de ser favorables, faciliten l'opció de voluntariat i són el temps lliure, la proximitat de les entitats, la situació personal i familiar en el moment de la decisió, etc.

Chacón et al. (2010) van constatar que en general el voluntariat només explicita dues motivacions i que generalment la primera a esmentar són els valors.

Segons un estudi elaborat l'any 2018 per la PVE (Plataforma del Voluntariado en España, 2019), les motivacions esmentades per les persones enquestades i que participants com a voluntàries van mostrar, tal com exposaven Chacón et al. (2011) raons tant altruistes com egoistes, i posaven també en valor el fet que es donin les condicions necessàries per a aquesta participació. Amb tot, la principal motivació esmentada en més d'un 45 % dels casos va ser heterocentrada, la d'ajudar i ser útil als altres. La va seguir una motivació autocentrada — satisfacció personal—, però amb un tant per cent molt per darrere: un 18,2 %.

Segons l'estudi elaborat per la PVE l'any 2018, la principal motivació a l'hora d'incorporar-se a l'acció voluntària és que la causa a la qual es dediquin els voluntaris i voluntàries resulti atractiva, però la segueix l'ítem que l'entitat doni formació per a desenvolupar la tasca.

A Catalunya, l'informe sobre l'associacionisme i el voluntariat elaborat amb dades de l'any 2017 observava que els enquestats van mostrar com a principals les motivacions heterocentrades: un 56 % es van sentir motivats per contribuir a fer una societat més justa, solidària i sostenible, mentre que al 48 % els motivava el fet d'ajudar persones amb vulnerabilitat. Després, amb un percentatge menor, les motivacions que s'indicaven eren de caràcter autocentrat: adquirir experiència, ocupar el temps lliure i conèixer persones amb les mateixes inquietuds. (Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 2018:116)

En tot cas, és freqüent escoltar que l'acció voluntària comporta donar però també rebre, i sovint aquesta dualitat és la que fa que les persones es vinculin inicialment a l'acció. Quan el manual bàsic de formació de voluntariat (Departament de Benestar Social i Família, 2014) parla de la persona voluntària ja presenta aquests aspectes: allò que s'ofereix des de l'entitat, allò que ofereix el voluntari i el que reben ambdues parts. O, com diu Curcoll (2011), «totes les persones voluntàries comparteixen també una experiència: la de donar i rebre. Donen molt i

reben molt també. Els voluntaris donen temps, entusiasme, coneixements, compromís i responsabilitat, i reben coneixement, amicitat, experiència i noves habilitats» (Curcoll, 2011:8).

En l'àmbit de la motivació, però, també és important la permanència. Les motivacions poden ser unes inicialment i anar-se transformant amb el temps i l'acció. També poden desaparèixer. Amb tot, segons *l'Informe de l'Associacionisme i el voluntariat*, només un 23 % dels voluntaris i voluntàries enquestats consideren que les seves motivacions han anat canviant, enfront d'un 77 % que identifica que s'han mantingut les mateixes que quan van iniciar la tasca (Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 2018). Aquest informe, però, no ha tingut en compte els qui han abandonat i la conjuntura de la motivació.

Chacón et al. (2011) presenten tres models motivacionals explicatius de la permanència del voluntariat:

- El model d'identitat de rol voluntari, segons el qual com més temps s'està a l'entitat i més arrelat, més fàcil és que perduri l'estada.
- El model funcional, segons el qual, quan les persones poden donar resposta a les seves necessitats o expectatives en la seva tasca com a voluntaris i voluntàries, és quan continuen.
- El model de les tres etapes de permanència, que estableix que es passa per diverses etapes i en aquestes les motivacions van variant. En la primera etapa la satisfacció és la motivació més evident. És una etapa en què es contrasta l'experiència i en què es busca conèixer la institució i la seva realitat, comprovar si l'acció és positiva per a qui la realitza, etc. Diuen, però, que és una motivació multidimensional, ja que té relació amb les pròpies necessitats, amb la percepció del funcionament de l'entitat, de les persones que la conformen, amb la valoració de la tasca que s'inicia, etc. Per a passar a la segona etapa, cal que hi hagi compromís organitzacional, adscripció i identificació de la persona amb l'entitat, la qual cosa li permetrà continuar a pesar de les dificultats de la tasca i/o debilitats que descobreixi en la institució. Finalment, hi ha la tercera etapa, que sorgirà amb el temps i tindrà a veure amb l'autoconcepte i la identitat. La participació s'incorpora com un nou tret de la personalitat, com un factor més de la identitat múltiple de les persones, i si s'arriba a aquesta tercera etapa segurament la permanència o la continuïtat d'accions voluntàries està assegurada.

(Chacón et al., 2011:134-136)

En un altre treball Chacón et al. (2009) aprofundeixen en la satisfacció com un dels motius importants de la permanència. Aquest és un punt especialment important si «tenemos en cuenta que los voluntarios no reciben ninguna compensación económica por realizar tareas que en muchos casos conllevan un gran coste emocional, y que además lo hacen en un contexto organizacional nunca exento de conflictos y problemas diversos» (Chacón et al., 2009:112). Els autors exposen que en diversos estudis s'ha pogut analitzar l'afectació directa o indirecta de la satisfacció en la continuïtat, però el que sembla innegable és la importància d'aquest factor, que alhora cal connectar a d'altres aspectes relacionats:

- Satisfacció per les motivacions. Donat que no hi ha reforç material, és necessari que la gratificació es doni a través de la realització de les activitats. I diuen que la teoria funcional de les motivacions del voluntariat estaria en aquesta línia.

- Satisfacció organitzacional. Donat que l'acció voluntària té lloc en un context institucional, els aspectes relacionats amb la gestió també són bàsics. Alguns autors tenen la teoria que aquest aspecte pot arribar a ser més important fins i tot que el mateix interès d'ajuda altruista, segurament perquè si es vol fer alguna acció hi ha més d'una entitat. Altres aspectes que estarien inclosos en aquest serien la relació i comunicació entre professionals i voluntaris o voluntàries, l'ajustament entre expectatives i tasques a realitzar, la formació o el suport al voluntariat, així com activitats de reconeixement, tots ells factors que poden ajudar a la continuïtat.
- Satisfacció amb la tasca. El fet de sentir que el que es fa és útil, rebre retorn d'acord amb els objectius és molt important. Els autors exposen que alguns estudis han demostrat que no sentir que s'arriba a l'objectiu d'ajuda prefixat inicialment és un motiu de desmotivació. Mantenir el sentiment d'«autoeficàcia» sembla, per tant, important.

L'enquesta feta per la PVE (Plataforma del Voluntariado en España, 2019) establí que la possibilitat d'ajudar, la relació amb la gent, la sensació de fer quelcom positiu i de generar un canvi social són els motius de satisfacció més esmentats per les persones voluntàries.

Segons l'*Informe de l'associacionisme i el voluntariat de l'any 2018*, a Catalunya un 90,40 % de les persones enquestades amb una escala de l'1 al 10, essent 1 «poc valuosa» i 10 «molt valuosa», van valorar la seva experiència voluntària per sobre del 9, i només un 0,34 % la van valorar per sobre del 5 o 6. En total, només un 0,69 % van valorar la seva experiència per sota del 5 (Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 2018:129).

Per González (2011), el fet que el voluntariat tingui èxit en la seva tasca té a veure amb l'acompanyament que se li dona. Segueix també un procés personal i, com a tal, cal saber fer-ne seguiment: en iniciar el seu camí com a voluntari o voluntària es pot treballar sobre l'impacte de les vivències i ressituar l'acció si és necessari; en un segon moment hi pot haver decepció, impotència o dificultats, i en un tercer moment s'acompanya la persona cap a l'acceptació de la realitat, els límits i oportunitats que aquesta ofereix en el marc de l'acció voluntària. Afirma, però, que no cal que siguin etapes lineals, que es tracta d'un camí de treball personal que cal anar recorrent i en el qual la persona es va transformant.

Aquest procés o seguiment de la persona assegura que es pugui anar fent un camí des de les motivacions més autocentrades fins a les heterocentrades, del «meu» a «l'altre», de l'opció de *hobby* o ocupació del temps al de responsabilitat, i d'aquesta a l'actuació, que entén com un canvi que afectarà la forma de percebre el món, de relacionar-se amb els altres, de comprendre els problemes socials des d'una altra dimensió (González, 2011).

Navajo (2021) exposa que, d'acord amb Scheier,⁸⁶ per a mantenir i incrementar la motivació podem tenir en compte tres aspectes:

⁸⁶ Es refereix a l'obra Scheier, Ivan H. «Improving volunteer motivation through job design». A: Larry F. More. *Motivating volunteers: How the rewards of unpaid work can meet people's needs*. Canadà: Vancouver Volunteer Centre, 1985 (Moore, 1985). Es pot consultar l'exposició de Navajo (2021) a <http://www.iniciativasocial.net/?p=1273>.

- L'equipament: el material i recursos necessaris per a l'acció. De vegades les accions amb equipament especialitzat estimulen l'acció (com per exemple en el voluntariat d'emergències sanitàries).
- La divisió i combinació de tasques, per a aconseguir dinamitzar diverses fonts de motivació que pugui tenir la persona i ajudar a equilibrar els aspectes positius i negatius que tenen totes les tasques.
- L'arquitectura del treball: ser conscients de l'objectiu final sense oblidar que hi ha diverses accions que cal fer per a arribar-hi i que poden diversificar les tasques. Donar un retorn sobre la consecució d'aquest objectiu i sobre la qualitat de la tasca que fa el voluntariat també són elements de suport a la motivació.

Navajo (2021), a partir dels punts esmentats, elabora maneres d'actuar i factors que cal tenir en compte, elements que poden augmentar la motivació o, al contrari, disminuir-la:

Taula n. 4. Participació i aspectes motivacionals

Estimula la participació	Desincentiva la participació
Conèixer i comprendre clarament la feina a desenvolupar.	Criticar molt la feina
Proporcionar recompenses i lloances	Definir escassament la feina a desenvolupar i els objectius
Facilitar tasques que incrementin el desafiament, la responsabilitat i la llibertat	Supervisar les tasques no adequadament
Animar i afavorir la creativitat	No donar resposta sincera a les qüestions plantejades
Involucrar les persones voluntàries en la solució dels problemes	Adoptar decisions unilaterals
Ajudar al desenvolupament d'habilitats personals	Ocultar la veritat
Indicar com el treball de les persones voluntàries contribueix a l'assoliment dels objectius de l'organització	No elogiar o reconèixer la feina ben feta
Intervenir en els conflictes que dificulten el desenvolupament de la feina	Assignar treballs avorrits o tediosos
Tenir els mitjans adequats per a desenvolupar les tasques eficaçment	No fer reconeixements explícits
	No estar disposat a acceptar noves idees
	No establir comunicació entre els diferents nivells
	Tenir un sentiment de no formar part de l'equip

Font web: Navajo (2021)

Scheier (2003), en el manual d'atenció al voluntariat, destaca també la importància de tenir en compte la persona voluntària com a persona implicada en l'entitat i dedicar algun temps a preguntar com està, si es troba a gust, com valora la tasca, etc.

2.7. La gestió del voluntariat

2.7.1. Els límits que estableix la Llei de voluntariat

Tal com hem comentat, actualment el voluntariat social en les entitats compta amb un marc que regula l'acció. Si bé establir certs límits del que pot ser tasca de voluntariat i el que no ho pot ser no és fàcil, legislativament s'ha intentat protegir no només la figura del voluntariat, sinó també les entitats i els seus beneficiaris, per intentar oferir un marc o certs topalls que ajudin a discernir allò que es pot fer i allò que no com a persones voluntàries, entitats i usuàries.

Un exemple són els articles que regulen certs aspectes amb referència a l'acció voluntària:

L'article 7 estableix que la incorporació del voluntariat en els programes s'ha de formalitzar per escrit, on consti, a més del caràcter gratuït, les tasques que se sol·liciten, el rescabament de les despeses que pugui ocasionar —ja que el voluntariat no cal que aportï res ni en diners ni en espècie més que la seva pròpia tasca—, i, a més, el full de compromís ha de tenir en compte les condicions de gènere i la conciliació familiar-laboral (Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015)

Tal com hem vist en el marc legal, la llei 25/2015 de voluntariat compta amb diversos capítols que parlen dels drets i deures dels diversos agents que apareixen en el marc del voluntariat. En el cas de Catalunya, els drets i deures es troben en els articles 8 i 9 d'aquesta llei.

Article 8

Drets dels voluntaris

Les persones que participen en programes de voluntariat tenen els drets següents:

- a) Obtenir de l'entitat de voluntariat en què col·laboren informació sobre la missió, la finalitat i el funcionament de l'entitat, sobre el sentit i el desenvolupament de l'acció voluntària i sobre el paper i l'itinerari que tenen dins l'entitat, i també disposar d'informació de les activitats i dels mitjans i el suport per a poder acomplir-les convenientment.
- b) Rebre la formació necessària per a l'acompliment de l'activitat, estar informats del disseny de l'itinerari formatiu en el marc del projecte que desenvolupen i poder participar-hi.
- c) Ésser tractats sense cap tipus de discriminació i amb respecte per llur condició i llurs creences.
- d) Formalitzar la vinculació amb l'entitat amb el full de compromís corresponent, d'acord amb l'article 7.
- e) Disposar d'acreditació o identificació com a voluntaris.
- f) Obtenir un certificat de llur participació en els programes de les entitats de voluntariat, en el qual s'han de fer constar, com a mínim, la naturalesa de l'acció voluntària i el període i el total d'hores en què s'ha desenvolupat.
- g) Tenir el reconeixement de l'experiència adquirida en tasques d'associacionisme i en programes de voluntariat per mitjà dels processos d'acreditació de competències adquirides per vies no formals d'acord amb la normativa vigent.

- h) Participar en l'elaboració, la planificació, l'execució i l'avaluació dels programes i les activitats en què col·laborin, d'acord amb la naturalesa i la dinàmica interna de l'entitat.
- i) Rebre informació sobre les condicions de seguretat, higiene i salut adequades a la naturalesa i les característiques de l'activitat voluntària, i acomplir llur tasca en aquestes condicions.
- j) Rebre cobertura d'una assegurança de riscos derivats de l'activitat que compleixen com a voluntaris i dels danys que, involuntàriament, podrien causar a tercers per raó de llur activitat.
- k) Rescabalar-se, si així ho acorden amb l'entitat de voluntariat en què duen a terme l'acció voluntària, de les despeses que aquesta els pugui ocasionar.
- l) Acordar lliurement les condicions i els possibles canvis de llur acció voluntària, el compromís de les tasques definides conjuntament, la durada i l'horari i les responsabilitats de cadascú.
- m) Desvincular-se de la tasca voluntària en el moment que ho considerin pertinent.
- n) Els altres que els reconeix l'ordenament jurídic.

Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme (2015)

Tal com es pot veure, a grans trets, els drets del voluntari o voluntària, que ha de conèixer quan signa l'acord de col·laboració, estableixen en certa manera el tipus de relació o de tracte que pot exigir a l'entitat on col·labora. Si bé no està obligat a participar en tot el procés, sí que té dret a conèixer les tasques de l'entitat i a participar en tot el procés des de la planificació fins a l'avaluació.

D'altra banda, la Llei distingeix la figura del voluntariat de la del soci o sòcia, o donant i estableix també unes mesures de seguretat mínimes (com la cobertura d'assegurança) per a l'acció.

Article 9

Deures dels voluntaris

Les persones que participen en programes de voluntariat tenen els deures següents:

- a) Cooperar en la consecució dels objectius de l'entitat o dels programes en què participen per al compliment dels compromisos adquirits dins de l'entitat, i participar activament en els espais i mitjans que l'entitat ha previst per a fer efectiu un treball coordinat en els programes.
- b) Participar activament en la formació acordada amb l'entitat de voluntariat per a l'acompliment de la tasca.
- c) Acomplir l'activitat en què participen amb responsabilitat, diligència i competència, i respectar les normes internes de funcionament de l'entitat de voluntariat i els principis i valors que estableix l'article 4.
- d) Observar les mesures de seguretat i salut que estableixen les lleis.
- e) Rebutjar tota contraprestació econòmica o material que els ofereixin els destinataris o tercers per llur actuació, llevat dels diners de butxaca i d'altres conceptes similars pel que fa als programes de voluntariat internacional.
- f) Respectar els drets i la dignitat dels destinataris de l'acció voluntària i dels altres voluntaris amb els quals col·laborin.

g) Mantenir la confidencialitat de les informacions rebudes i conegudes en l'acompliment de llur activitat.

h) Notificar a l'entitat de voluntariat llur renúncia amb l'antelació suficient, per tal que es puguin adoptar les mesures necessàries per a evitar perjudicis a l'activitat en què participen.

(Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015)

Al mateix temps, amb els deures es protegeix l'entitat de possibles intromissions o d'actituds que puguin anar en contra dels seus objectius.

Els articles 10 i 11 fan referència als drets i deures de l'entitat que té llibertat per a seleccionar —en referència amb el voluntariat— les persones més adients per la seva tasca, demanar que es respectin els valors i la missió, reclamar qualitat en l'acció i desvincular la persona correctament si fos necessari. Però si els drets són quatre, els deures són setze.

Entre els deures hi ha l'obligatorietat de tenir un pla de voluntariat i/o participació en el qual es reculli el que fa referència a la gestió del voluntariat. Com es pot observar, la Llei no diu com ha de ser aquesta gestió però obliga a fer-la explícita i, per tant, dona més eines al voluntariat per a escollir o valorar la idoneïtat. Al mateix temps, si bé s'hi recullen aquells aspectes que no es consideren legals, facilita a la Generalitat intervenir si cal i fa imprescindible assessorar i reorientar, tot i que controlar tots els aspectes del voluntariat és una tasca complicada.

Des de l'aparició de la Llei, entitats com la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS)⁸⁷ o la Fundació Pere Tarrés, entre altres, estan fent formacions perquè les entitats puguin adaptar o redactar els seus plans i altres documents necessaris per a l'acció. També a la xarxa és pot trobar documentació i articles per a facilitar-ne la redacció⁸⁸.

L'entitat està obligada a certificar la tasca que fa el voluntariat, assegurar-lo en aquesta tasca, adaptar les accions atenent a les seves condicions personals —aspecte interessant i que té relació amb el voluntariat inclusiu—, mantenir un registre de voluntaris i voluntàries, informar i formar el voluntariat, etc.

La Llei també estableix els drets i deures de les persones beneficiàries (art. 12 i 13), donat que l'acció d'aquestes i dels voluntaris o voluntàries que hi participen, al final, tenen una incidència directa en les persones que es beneficien dels serveis de les entitats. Quant als drets, tenen el dret a ser ateses i respectades en la seva dignitat, disposar d'informació, accedir als responsables en cas de conflicte o demanar la substitució del voluntariat si hi ha causes que ho justifiquen. També estableix el dret de participar en l'avaluació del programa en què ha estat beneficiari. Al seu torn, l'usuari o usuària té l'obligació de fer un bon ús del serveis, col·laborar, no oferir contraprestacions monetàries o en espècie al voluntari o voluntària, no demanar-li tasques que no li són pròpies o notificar amb temps si es vol prescindir del programa. (Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015)

⁸⁷ El curs sobre l'elaboració del Pla de voluntariat de l'FCVS forma part del PFAVC, tal com es pot veure en els enllaços següents: <https://voluntariat.gencat.cat/escola/escola-de-formacio-de-voluntaris-de-la-federacio-catalana-de-voluntariat-social/>,

<https://voluntariat.gencat.cat/curs/pla-de-voluntariat-i-elabora-el-pla-de-lentitat/>.

⁸⁸ Es pot consultar, per exemple, el document en PDF elaborat per Pere Tarres:

<https://www.peretarres.org/arxius/fcie/consultoria/claus-elaboracio-pla-voluntariat.pdf>.

Amb referència a aquestes activitats o passos d'acompanyament al voluntariat, és interessant conèixer les respostes que van donar els voluntaris i voluntàries enquestats en l'informe de l'associacionisme i el voluntariat (Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 2018), relacionades amb les informacions de què van disposar a l'inici de la seva tasca.

Pel que fa al fet de si se'ls va explicar la missió i els objectius quan van arribar, un 94 % va dir que sí, davant del 4 % que va dir que no i un 2 % NS/NC. Igualment, el tant per cent de persones que admeten que van ser consultades d'acord amb les seves preferències, horaris, etc., és alt. Un 84 % afirmen que van ser escoltades i un altre 68 %, que se'ls va preguntar per les seves habilitats, capacitats, estudis previs, etc. Quant a ser vinculades a un projecte o activitat concreta, també un 81 % afirmen que sí i un 76 % declaren haver estat informades dels seus drets i deures. Un 65 % van signar un acord o compromís i un 59 % declaren que se'ls va fer l'assegurança. Això són dades interessants, donat que aquests últims tres ítems esmentats són necessaris per llei. Val a dir que un 95 % de les enquestades s'han sentit ben acompanyades en la seva tasca i un 80 % declara que disposa d'espais per a donar la seva opinió, prendre decisions i desenvolupar projectes. (Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 2018:119-128)

2.7.2. La formació del voluntariat

Un dels reptes del marc de l'acció voluntària és l'àmbit formatiu. Fer una acció social per als col·lectius socials que presenten alguna vulnerabilitat no és fàcil, i cal que aquesta acció s'acompanyi de formació específica. Per aquest motiu, la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària va impulsar el PFAVC per donar suport als processos formatius bàsics en l'acció social. González (2011:186) afirma que la formació ha d'anar en línia de saber, saber fer, però també en la de potenciar el «ser», és a dir, del treball de valors, actituds i altres capacitats de caire personal que ha de tenir la persona voluntària.

Des que les entitats i el TSAS es van començar a organitzar un cop consolidada la democràcia, la formació ha estat central per a fer la tasca social amb prou qualitat. Així, ja a finals de la dècada dels anys vuitanta s'advertia que, per capacitada o formada que estigui la persona que vol fer voluntariat, per a fer la seva acció és necessari:

- Introduir el coneixement i anàlisi crítica de la realitat social i fomentar la sensibilitat social.
- Desenvolupar capacitats i els mètodes de participació i treball en equip.
- Impulsar les actituds de diàleg i comprensió que evitin la imposició de solucions i que promoguin el treball participat amb els usuaris —que han de trobar les seves solucions.

(Gómez i Mielgo, 1989:86)

L'any 1996 la revista *Documentación Social*, de Càritas Española, parlava de la necessitat d'establir un programa formatiu. Díe (1996:172) afirmava que, «sin formación, sólo con buena voluntad, incluso con la entrega más generosa, podemos ser más peligrosos que un elefante en una cristalería».

En un altre article, Vidal (1996) parlava de com havia de ser aquesta formació, des de la introductòria inicial fins a l'específica, i també el seguiment i la formació permanent com a eix d'aquest procés (Vidal, 1996). Esmentava també la importància de l'entrevista inicial, la segona

entrevista i la incorporació per a l'acció. De fet, en aquest article ja establia les bases del que seria anys més tard la definició del procés d'atenció del voluntariat en les entitats segons el que estableix el Pla de voluntariat, que, recordem, està definit —encara que breument— en la Llei 25/2015 de foment de l'associacionisme i el voluntariat. Dit d'una altra manera, la formació s'ha arribat a considerar un aspecte tan essencial que ha de formar part de la vida de les entitats de voluntariat i ha de comptar amb el seu pla formatiu.

En tot cas, és un deure del voluntariat formar-se, i una obligació de les entitats disposar d'un itinerari formatiu i un pla que garanteixi la qualitat de l'acció que es porti a terme. Si s'accedeix a la pàgina de la Generalitat, es pot veure que el PFAVC disposa de tot un seguit de formacions en diverses escoles perquè cada entitat pugui complir amb la tasca de realitzar un pla de formació per als equips de voluntariat.⁸⁹

2.7.3. Participació interna i gestió del voluntariat

Des de la pàgina Xarxanet.org hom pot trobar molts articles que tracten de la gestió del voluntariat⁹⁰ i el que aquesta comporta. En general, l'orientació fa referència a la participació activa del voluntariat en totes les fases de l'acció. Potser en un intent d'evitar la «instrumentalització» tractada en punts anteriors, la participació i l'orientació de les entitats per a ser també «escoles» de participació pot contribuir a evitar abusos o usos inadequats d'aquesta figura.

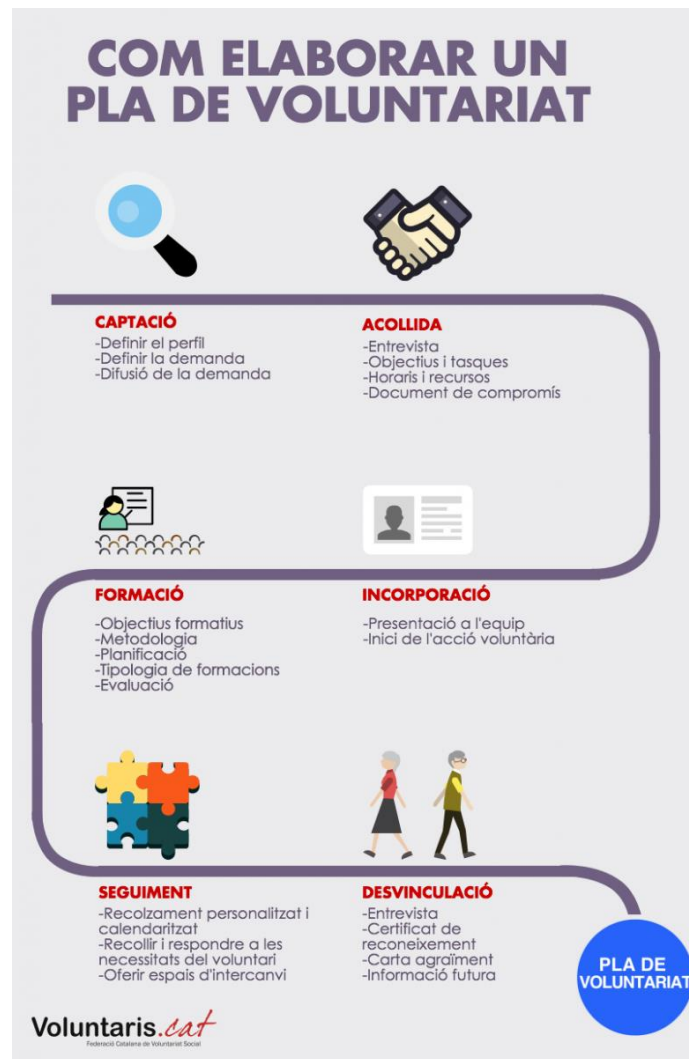
Així doncs, un dels reptes del voluntariat és estar atent a la forma de participació que se li proposa i a la manera com aquesta serveix a la comunitat: observar si la seva acció és transformadora o es converteix només en un engranatge, un element pal·liatiu, d'un sistema que ja ha mostrat que no pot donar resposta a les necessitats socials (Gómez, 2011; Montañés et al., 1996; Renes i López, 2011; Zurdo, 2011 et al.).

El procés de participació que es proposa des de les entitats té en compte l'obligatorietat de tenir un pla de voluntariat.

⁸⁹ En aquest enllaç hom pot accedir a totes les escoles de formació, al catàleg de cursos que s'hi donen, i també a la formació disponible en línia: <https://voluntariat.gencat.cat/persones-voluntaries/format-com-a-voluntari/pla-de-formacio-associacionisme-voluntariat/>.

⁹⁰ <https://xarxanet.org/etiquetes/general/gestio-del-voluntariat>

Figura n. 1. Procés d'atenció al voluntariat. El pla de voluntariat.



Font: Infografia extreta de Xarxanet.org⁹¹

L'Observatori del Tercer Sector et al. (2009:34) defineixen un pla de voluntariat com una eina de «planificació i sistematització», un «full de ruta», i indicaven tot un seguit de punts fonamentals per al seu funcionament, concretament que ha de:

- Determinar les línies d'actuació.
- Convertir-se en una guia de referència sense ser un reglament estricte.
- Ser flexible i susceptible de ser ampliat.
- Ser elaborat de manera que hi participin el personal remunerat i el voluntariat.
- Ser conegut i compartit per la direcció i la resta de les persones de l'organització.

(Observatori del Tercer Sector et al., 2009:32)

Com es pot observar, la idea del pla de voluntariat és anterior a l'aparició de la Llei 25/2015, però en la Llei es fixa com una de les obligacions de les entitats socials. Si se segueix l'esquema

⁹¹ Es troba dins l'article «6 passes per elaborar un pla de voluntariat». La infografia es de l'FCVS, i en l'article s'exposa informació que ha de facilitar a les entitats elaborar-lo. Es pot consultar aquí: <https://xarxanet.org/social/noticies/6-passes-per-elaborar-un-pla-de-voluntariat>.

generalitzat a través de les formacions que proposa el PFAVC, seguint els diversos passos que indica la infografia elaborada per la Federació Catalana de Voluntariat (FCV) s'evidencia que la gestió del voluntariat és una tasca que demana temps i certes habilitats per part dels directius i/o personal contractat per a aquesta finalitat. Concretament, en són requisits:

- Establir un espai per a les primeres entrevistes.
- Disposar de temps per a explicar tot el relatiu a drets i deures, projectes, forma de funcionament de l'entitat, missió i visió, etc.
- Elaborar el marc formatiu, explicar-lo i programar-lo periòdicament.
- Fer el traspàs d'instruccions des de l'entitat cap als responsables de projecte. A partir d'aquí, caldrà també que els responsables de projecte estableixin els temps de coordinació i treball amb el voluntariat, la forma d'avaluació, l'estructura participativa, el retorn de la informació, etc.
- Establir un seguiment periòdic del voluntariat i un acompanyament sempre que sigui necessari. També cal pensar en el reconeixement de la tasca voluntària.
- Així mateix, preparar les activitats de vida associativa i participativa i traslladar-les als seus equips de voluntariat.

La gestió del voluntariat comportarà, a més, elaborar un seguit de documents que cal tenir sempre actualitzats: document de llocs d'acció voluntària, pla formatiu, cartes de benvinguda, de desvinculació, etc. Caldrà tenir al dia les assegurances de responsabilitat civil, els registres de voluntariat, establir el sistema de comunicació entre els diversos àmbits i rols dins de l'entitat, sense oblidar tasques transversals com les campanyes de captació de voluntariat i de comunicació externa, que han de facilitar l'entrada de persones interessades a col·laborar.

Un altre aspecte fonamental és la coordinació dels equips de voluntariat. El manual de gestió de voluntariat, editat l'any 2009 per l'Observatori del Tercer Sector et al. (2009), indicava com a necessàries les funcions següents:

- Sistematitzar els processos vinculats a la gestió del voluntariat.
- Representar institucionalment el voluntariat arreu.
- Gestionar administrativament el voluntariat.
- Coordinar el procés de selecció de les persones voluntàries.
- Cercar nous canals de captació de voluntariat.
- Concretar la tasca de voluntariat en l'organització.
- Potenciar la motivació de les persones voluntàries.
- Estructurar la formació de voluntariat.
- Facilitar la comunicació i la coordinació entre les persones voluntàries.
- Vetllar per la participació del voluntariat en l'entitat.
- Responsabilitzar-se de l'avaluació i el seguiment periòdics del voluntariat.
- Establir vies transversals de reconeixement del voluntariat.
- Articular les relacions entre les persones voluntàries i el personal remunerat.

(Observatori del Tercer Sector et al., 2009:41)

La participació, però, té sentit quan és tinguda en compte i serveix per a marcar les línies i directrius de les entitats. No totes les formes de participació converteixen les persones participants en protagonistes de les accions. Montenegro et al. (s. d.) adverteixen l'ús de diversos tipus de participació, alguns més legítims que altres. Els autors destaquen:

- La participació manipulativa, que és una simulació i en la qual hi ha agents implicats però sense capacitat d'exercici de poder.
- La participació passiva, en la qual s'informa del que passarà o ja ha passat però no s'ofereix oportunitat real d'intervenció o canvi en la decisió.
- La participació consultiva, en la qual es consulten els agents socials i hi ha fins i tot organitzacions externes que defineixen tant els problemes com les solucions, però en tractar-se d'una acció consultiva no és vinculant pel que fa a allò que expressa el conjunt de participants.
- La participació per incentius materials, en la qual es participa a l'espera d'algun recurs com a contrapartida.
- La participació funcional, en la qual es pren part per aconseguir els objectius predeterminats. Acostuma a ser una participació de projecte. Si no s'ha pres part en la fase de decisió, elaboració i redacció, l'acció serà funcional per a aconseguir allò que els altres han previst.
- La participació interactiva autogestionada, en la qual tots els agents prenen part en l'anàlisi conjunta, s'estructuren els grups perquè aquesta participació sigui possible, s'utilitzen metodologies interdisciplinàries, s'arrela la presa de decisions en el context local i s'insta el màxim d'agents socials possible a prendre part. En aquesta participació, els agents socials tenen tot el protagonisme sense influències externes, i les decisions són vinculants.

(Montenegro et al., s. d.:18)

En un article publicat a la pàgina web Xarxanet.org (Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Generalitat de Catalunya, s. d.) es descriuen tot un seguit d'aspectes importants per a la gestió del voluntariat des de la vessant de la participació. En l'article, titulat «Com millorar la participació interna en les entitats», s'aborden temes importants com les dificultats que es poden trobar en les entitats per a incrementar la participació i la reflexió sobre el mateix disseny participatiu que fan les entitats, les necessitats i reptes de les organitzacions, la diagnosi i reflexió interna, mecanismes de participació i eines i/o accions que es poden fer.⁹²

Tal com s'ha reflectit en l'apartat sobre relacions entre el TSAS i la Generalitat, aquest sector no afecta només la Direcció General d'Acció Cívica i Ciutadania (DGACC) sinó altres departaments de forma transversal. Per exemple, la Subdirecció General de Participació Ciutadana inclou com a funció pròpia promoure programes de suport a les iniciatives socials per a la millora de la qualitat democràtica.⁹³ I en aquest sentit ha obert una línia d'ajut —en espècie— per a ajudar les entitats a incrementar la participació i ser més transparents en la seva gestió.⁹⁴ A més, es pot trobar també una guia de com millorar la participació, que és un recurs accessible i obert a tota la ciutadania.⁹⁵

En tot cas, tot aquest esforç de les entitats i l'Administració sembla que dibuixa una cultura participativa en evolució. Denota un tipus de funcionament de tipus vertical en moltes entitats,

⁹² Es pot consultar a <https://xarxanet.org/projectes/recursos/com-millorar-la-participacio-interna-les-entitats>.

⁹³ Es pot consultar a http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organisme_fitxa.jsp?codi=18224.

⁹⁴ <http://governobert.gencat.cat/ca/tramits/Ajuts-en-especie-per-millorar-la-participacio-interna-de-les-entitats-sense-anim-de-lucre-de-Catalunya?moda=1>

⁹⁵ Es pot consultar la guia a <http://governobert.gencat.cat/ca/participacio-ciutadana/difusio-i-recerca/guies-breus-de-participacio-ciutadana/guia-per-a-millorar-la-participacio-interna-de-les-entitats/>.

amb dificultats per a incloure i acceptar aportacions que, si venen de «la base», són viscudes encara com a alienes o intromissions.

En l'article esmentat abans sobre com millorar la participació interna es denoten les dificultats següents en la participació:

- Problemes de comunicació interna, que comporten desconeixement per part dels associats. En aquest sentit, les noves tecnologies també han dificultat rebre informació als voluntaris o voluntàries menys habituats a utilitzar-les. El que fins fa deu o quinze anys es feia per carta o telefònicament avui va per correu electrònic, WhatsApp o xarxes socials, i, malgrat que cada cop hi ha més persones vinculades, per alguns encara comporta una dificultat.
- Manca de compromís dels associats o voluntaris. Aquest és un aspecte que va més enllà de la responsabilitat institucional: té a veure amb la cultura de la participació general, amb les característiques pròpies de la nostra societat. L'hem esmentat en l'apartat de sociologia del voluntariat. Tot té un caire més individual i hi ha una recerca d'aquest «voluntariat indolor» amb el qual les persones ja donen per acomplert el seu compromís social.
- Falta de temps per participar, que té a veure amb el punt anterior. El tipus de vida té un ritme ràpid, amb molts d'estímuls i propostes diàries. En la cultura de l'oci, sembla que cada cop les persones compten amb menys temps lliure.
- Manca d'espais de participació, que està més vinculada a la cultura institucional. Moltes entitats encara tenen patrons de funcionament molt verticals i que acaben descuidant la importància de conèixer bé tots els col·laboradors i promoure'n la participació.
- Dificultats en relació amb el model de gestió. Estan en relació amb els punts anteriors però també amb l'augment de la professionalització. No sempre els professionals tenen clar el que comporta treballar amb voluntariat i quines són les seves responsabilitats.
- Manca de protocol d'incorporació a l'entitat, que pot dificultar un procés d'integració de la persona. En aquest sentit, formalment —a través de la legislació— s'ha fet un esforç per a regular-ho.

Les entitats del sector, en l'àmbit privat, han fet esforços per cercar maneres de superar la manca de participació i per millorar la cultura participativa. De fet, aquest és un factor que enllaça amb un dels reptes que comentàvem en l'apartat del tercer sector: aconseguir una vinculació amb la comunitat, ser agents actius, promoure la relació amb els moviments socials (MS) i no ser només actors d'accions concretes.

2.8. La figura del tècnic en les entitats de voluntariat

La Carta Europea del Voluntariat de l'any 1986 establia que tant els voluntaris i voluntàries com el personal retribuït són indispensables i que cadascú ha de contribuir des de la seva especificitat i d'acord al seu rol. (Gómez i Mielgo, 1989)

L'any 2011, coincidint amb l'Any Internacional del Voluntariat, es renoven i refan documents en relació amb el voluntariat i s'elabora un comunicat sobre voluntariat (Comisión Europea, 2011), on s'expressa que «los voluntarios son un recurso importante para nuestra economía y Sociedad pero no pueden considerarse una alternativa a los trabajadores convencionales». Com ocorre generalment quan es fa aquesta afirmació, en la carta no es concreta més sobre els límits.

El que sí és clar és que tècnics i voluntariat conviuen intensament en el tercer sector. Tal com recull l'informe de l'associacionisme i el voluntariat, una de cada tres entitats ha tingut una o dues persones contractades, i de totes les que han tingut personal contractat, el 73 % han tingut fins a un màxim de deu persones en relació laboral. (Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 2018:54)

Barbero (2009) i Gómez i Mielgo (1989) es fan ressò de la importància que ha tingut el voluntariat en l'inici de la professió del treball social. Moltes de les accions a inicis de segles xx les portaven a terme futures treballadores socials —formades en les primeres escoles— però encara de forma absolutament voluntària.

Gómez i Mielgo (1989) recorden que «una de las razones de la creación de la primera Escuela de Trabajo Social fue justamente la existencia de una gran masa de voluntarios que sentían la necesidad de organización, coordinación y método racional de trabajo» (Gómez i Mielgo, 1989:82). Per aquests autors, hi ha hagut freqüentment certa incomprensió entre dos rols, uns perquè creuen que el seu propi rol de voluntaris és suficient i altres perquè veuen l'acció voluntària com una intrusió a la seva pròpia feina. Ja l'any 1989 les autores animaven a superar aquestes diferències al·ludint a la indispensabilitat de les dues figures, que cal que aprenguin a fer un treball en equip, i al fet que cal «conocimiento, aceptación, dialogo y respeto mutuo» (Gómez i Mielgo, 1989:83). També animaven a incloure el voluntariat en tots els passos de l'acció social —presa de decisions, planificació i avaluació—, com a forma de potenciar l'entesa entre tots dos rols.

Blanco (1996) destaca que «la institución como prestataria de Servicios (...) requiere de prestaciones cualificadas que no puede realizar el voluntariado. Puede contar con voluntariado muy cualificado, pero no puede imponer condiciones contractuales que atentarían con la esencia misma del ser voluntario» (Blanco, 1996:133). És a dir, sense clarificar tampoc massa els límits entre acció retribuïda i voluntariat, sí que fa un pas més en indicar que certes tasques o condicions, si fossin imposades al voluntariat, atemptarien contra l'essència de la seva tasca. I adverteix que, davant del creixement de les entitats i les demandes de gestió, cada cop hi ha més entitats que contracten personal, generalment treballadors i educadors socials.

L'autora destaca la dificultat que presenta de vegades el treball entre voluntariat i tècnics, i indica com a possible motiu que en la preparació professional als educadors i TS no se'ls dona «una profundización teórico-técnica sobre el ámbito asociativo» (Blanco, 1996:135), idea que Aguiar (2006) recupera anys més tard: «Las escuelas de trabajo social tienen una importante tarea a la hora de formar en competencias y habilidades específicas para la intervención en el tercer sector, así como en formar desde esta concepción pluralista del bienestar» (Aguiar, 2006:17).

Blanco, (1996) advoca per cercar imatges positives: que el voluntariat sigui vist pel professional com un suport bàsic en la seva tasca, com un agent de proximitat i empatia respecte a l'entorn, i que el voluntari, al seu temps, pugui veure el tècnic com un suport i un reforç de la qualitat de la tasca. Els tècnics tenen mètodes i tècniques d'intervenció eficaces així com una alta capacitat per a cercar recursos. L'autora creu que cal una igualació —en relació amb la importància dels dos rols—, una diferenciació —en relació amb les tasques i rols diferenciats

entre ambdós agents— i una jerarquitzaió flexible —que suposi un treball en equip i de tasques que cal decidir com es desenvolupen en cada moment determinat— (Blanco, 1996). I adverteix sobretot que «en una organizaci3n voluntaria donde se tiende a favorecer la cooperaci3n y el compartir se hace imprescindible la discusi3n y la negociaci3n sobre los roles y las tareas que demandan» (Blanco, 1996:141).

Pel que fa a les necessitats dels tècnics, Hudson (2007) adverteix que, en les entitats amb voluntariat, sovint el personal tècnic dedica temps voluntari a la tasca i que, per tant, espera ser tingut en compte i escoltat en les decisions que puguin prendre les juntes i/o equips de voluntariat. I afegeix que «algunas personas buscan empleo en organizaciones del tercer sector porque no se encuentran cómodos trabajando con la ideología del sector privado o las restricciones del sector público» (Hudson, 2007:128)

El manual de tercer sector i intervenci3n social de la UNED (de Lorenzo i López , 2012) destaca que el treball remunerat en l'àmbit del tercer sector tendeix a ser precari, té certa vulnerabilitat quant als llocs de treball i perjudica principalment els treballadors més qualificats, que acostumen a ser els TS. Tot i així, al·ludint a la diversitat del sector, els autors del manual destaquen que depèn molt de l'àmbit i el tipus d'entitat. Els autors destaquen la manca d'estudis sobre la figura laboral en aquest context i que caldria millors definicions dels llocs de treball, millors funcions, millors condicions laborals, etc. (De Lorenzo i López, 2012:235).

El manual de gesti3n del voluntariat (Observatori del Tercer Sector et al., 2009) afirma que «l'organitzaci3n té la responsabilitat de plantejar-se i gestionar el voluntariat de manera que es maximitzin els beneficis, tant per a l'entitat com per a les persones voluntàries». Naturalment, aquesta tasca es pot fer des de l'acci3n completament voluntària —com passa sovint en les entitats de temps de lleure—i des de la figura tècnica especialitzada. El *Manual de formaci3n* del Curs d'iniciaci3n al voluntariat (Departament de Benestar Social i Família, 2014) destina també un apartat a parlar d'aquesta relaci3n entre tècnics i voluntariat i exposa diverses necessitats de l'organitzaci3n perquè la trobada entre ambdues figures sigui positiva:

- Establir una clara definici3n de responsabilitats i funcions, que facilitarà una bona relaci3n entre tot l'equip humà, sigui quina sigui la seva funci3n i responsabilitat; la participaci3n del voluntariat; la motivaci3n de l'equip voluntari davant el reconeixement de la seva tasca, i la fixaci3n dels límits de l'acci3n de les dues figures.
- Afavorir espais de relaci3n i comunicaci3n per un bon funcionament.

(Departament de Benestar Social i Família, 2014:76-77)

El manual dona algunes pautes en la línia del que s'ha comentat, que ajudaran a minimitzar els conflictes:

- Formar el personal laboral i el voluntariat en el paper de l'un i l'altre en la feina i la tasca que duu a terme l'entitat, i en la importància de la complementarietat com a valor de l'èxit de les intervencions.
- Sensibilitzar el professional sobre l'aportaci3n personal del voluntariat en tots els espais de l'entitat.
- Fer una òptima selecci3n del voluntariat quant a les activitats que ha de dur a terme.

- Definir les funcions i establir el seguiment del voluntariat.
- Implicar el personal laboral en la formació dirigida a les persones voluntàries i en les preses de decisions sobre el voluntariat.
- Formar el personal laboral sobre el voluntariat i la seva gestió.
- Portar a terme el reconeixement del voluntariat.
- Generar espais perquè es puguin proposar problemes i per poder solucionar-los implicant-hi les persones afectades.

(Departament de Benestar Social i Família, 2014:77-78)

Arias et al. (2015:77) defensen que entre els usuaris i els voluntaris hi ha d'haver una relació horitzontal, i parlen de la importància que existeixi el responsable de voluntariat —ja sigui voluntariat o contractat— perquè pugui atendre aspectes transversals des del contacte directe. Els aspectes afectius, els dubtes, les inquietuds, etc. han de poder ser atesos i poden ser garantia d'èxit de l'acció.

2.9. La mesura del voluntariat

En un estudi elaborat l'Any Internacional del Voluntariat, Salamon et al. (2011) van concloure que el conjunt de voluntariat seria el segon país més poblat del món, amb 971 milions d'habitants. Aquesta dada és suficient per a veure la importància d'aquest tipus d'activitat en el nostre planeta.

L'Organització Internacional del Treball (OIT, 2011) presentava un altre estudi i destacava que, a més de l'impacte econòmic del treball voluntari, altres beneficis addicionals que cal tenir en compte són:

- Proporciona una capacitación laboral importante y un acceso a la fuerza de trabajo.
- Es un recurso importante para tratar los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Los esfuerzos recientes para la erradicación de la viruela y la vacuna de los niños contra la polio, por ejemplo, no habrían sido posibles sin los millones de voluntarios que se movilizaron con este objetivo.
- Puede ofrecer servicios difíciles de proporcionar por los trabajadores remunerados, bajo la forma de compartir los conocimientos y de modelo a imitar, por ejemplo.
- Refuerza la solidaridad social, el capital social, la legitimidad política y la calidad de vida en una sociedad.
- Contribuye a promover la inclusión social y la integración.
- Proporciona a los voluntarios mismos un sentimiento de satisfacción personal, de realización, de bienestar y de participación en la sociedad.

(Organización Internacional del Trabajo, 2011:4)

D'acord amb l'estudi, el voluntariat equival a uns 20,8 milions de treballadors pagats a temps complert, tot i que també matisava que el treball voluntari i el remunerat són considerats com a complementaris i no excloents, i ho argumentava afirmant que els treballadors voluntaris estan disponible sovint per a curts períodes de feina, que no tenen necessàriament experiència precisa o competències per a ser contractats com a treballadors, que poden fer tasques per a les quals el personal laboral pot tenir dificultats —com per exemple compartir experiències. I

finalment destacava que la tasca del voluntariat es veu reforçada pel suport del personal tècnic. (Organización Internacional del Trabajo, 2011).

Econòmicament, la contribució del voluntariat estaria al voltant dels 400 mil milions de dòlars, que, diu l'estudi, es tracta d'una estimació conservadora. Només a Canadà, el PNB és superior a la contribució dels sectors agrícola i industrial junts. (Organización Internacional del Trabajo, 2011)

Per tots aquests motius, i com a justificació de l'elaboració del *Manual de mesura del treball voluntari* que es presentava, s'afirmava que el voluntariat és una forma molt important de resolució de problemes socials i del medi ambient arreu del món i que «la magnitud de dicho trabajo es enorme, y la contribución a la calidad de la vida en todos los países reviste aún mayor importancia». I l'OIT es lamentava que «a pesar de esto, se han consagrado pocos esfuerzos continuados a la medición de este tema». (Organización Internacional del Trabajo, 2011:1)

L'objectiu era, per tant, recomanar una metodologia que ajudés els països a obtenir dades sistemàtiques i comparables. El manual fa un abordatge quantitatiu però reconeix el rendiment de la tasca voluntària no només en la seva vessant tangible, sinó també pel que aporta de satisfacció personal i sentiment de contribució al progrés, i, diu, això col·loca el fenomen en la línia de la mateixa OIT tenint en compte objectius econòmics i també socials en sentit ampli. (Organización Internacional del Trabajo, 2011)

L'OIT afirma que allò que no es comptabilitza adequadament és més difícil de gestionar, donat que no es tenen totes les dades o informació necessària. Ballesteros (2016a) diu, en un article on analitza aquest manual, que han estat diversos els factors que han retardat l'aparició del manual: la complexitat del panorama institucional, les dificultats de l'anàlisi quantitatiu comparatiu —ja que s'utilitzen diferents variables, perfils, etc.—, la manca d'estadístiques sobre les organitzacions voluntàries i la falta de consens sobre les dades econòmiques, ja sigui per la manera de fer el càlcul o pels valors atorgats (Ballesteros, 2016a).

No tenir clara la importància del sector pot portar a no reconèixer-lo i no dotar-lo suficientment dels recursos que necessita i, per tant, a perdre una part de la força activa que pot tenir en la societat. Els objectius que es plantegen en el manual esmentat, que pretén crear un sistema de mesura que millori les dades disponibles, són:

- Documentará la magnitud de un componente importante del mercado de trabajo informal, y en dicho proceso ofrecerá potencialmente índices sobre la forma de tener en cuenta algunos de los otros componentes.
- Hará visible una parte considerable de la fuerza de trabajo real que actualmente es invisible en las estadísticas del trabajo ya existentes.
- Reforzará la credibilidad y respeto por los millones de horas de trabajo voluntario realizadas en el mundo entero y, de ese modo, estimulará el aumento del voluntariado.
- Contribuirá a mejorar la gestión del voluntariado.
- Pondrá de manifiesto el impacto económico de las instituciones sin fines de lucro, que se apoyan en alto grado en el trabajo voluntario.

- Ayudará a evaluar las diferentes intervenciones públicas y privadas destinadas a estimular la actividad de los voluntarios.
- Fomentará las políticas públicas conducentes al voluntariado.
- Hará posible la presentación completa de las «cuentas satélites» de las ISFL solicitadas por las Naciones Unidas en el *Manual de las instituciones sin fines de lucro en el Sistema de Cuentas Nacionales*», que recomienda la inclusión del voluntariado en la medida de su papel económico en las ISFL.
- Permitirá cumplir con el mandato establecido en las últimas resoluciones de la Asamblea General de las Naciones Unidas sobre la promoción del voluntariado y subrayará la necesidad de tener mayores datos sobre las actividades del voluntariado.

(Organización Internacional del Trabajo, 2011:8)

El *Manual* es proposa, amb els criteris de comparabilitat, viabilitat, relació cost-eficàcia, eficiència i fiabilitat (OIT, 2011:9), estudiar cinc variables:⁹⁶

- El nombre de persones voluntàries.
- El nombre d'hores de dedicació a la tasca.
- EL tipus de treball efectuat (ocupació).
- El marc institucional en el qual es realitza la tasca.
- El sector (o indústria) dins del qual es desenvolupa el treball voluntari.

(Organización Internacional del Trabajo, 2011:26)

També facilita un seguit d'annexos amb el manual de codificació dels mòduls d'enquestes que es poden portar a terme, eines per a classificar el tipus de treball-tasca del voluntariat, i altres dades que han de permetre a aquells organismes que ho vulguin elaborar aquest estudi. El mòdul d'enquesta que es presenta no és massa extens, tot i que es proposa que arribi a un alt nombre de llars i persones. (Organización Internacional del Trabajo, 2011)

Ballesteros (2016a) fa un anàlisi d'aquest manual i diu que la dificultat de concreció i les diverses formes d'entendre el concepte de voluntariat, així com les diferències culturals i socials, poden dificultar la seva aplicació. El document de l'OIT proposa fer servir certes variables afegides que poden ajudar a adaptar el qüestionari a cada realitat —o a ampliar-lo— i que permeten un coneixement més a fons:

- Compromís o història personal de voluntariat.
- Raons o motivacions per a fer la tasca.
- Formes de ser reclutat.
- Xarxes socials i indicadors demogràfics de voluntariat.
- Característiques de les relacions entre voluntariat i comunitat.
- Relació entre voluntariat i finançament.
- Relació entre voluntariat i tècnics contractats en les entitats.
- Obstacles, dificultats i raons per a abandonar la tasca voluntària.

L'autor aborda el cas d'Espanya i es fa ressò del fet que la investigació també ha estat escassa i limitada i que les investigacions que hi ha tenen diversos problemes:

⁹⁶ Es pot consultar el document en línia: https://www.ilo.org/global/publications/ilo-bookstore/order-online/books/WCMS_167833/lang--es/index.htm.

- Hi ha una dispersió i ambigüitat conceptual tant sobre el voluntariat com sobre les organitzacions a considerar.
- Algunes vegades el mostreig s'ha fet sobre entitats no massa representatives o s'ha basat en les que han ofert la seva col·laboració.
- Hi ha una manca de registre de dades o d'homogeneïtat en el registre. Moltes vegades aquestes dades estan poc actualitzades, com ja havíem dit en l'apartat dedicat al tercer sector.
- De vegades les investigacions s'han centrat en aspectes massa genèrics o massa concrets. Conceptes com tercer sector, voluntariat, associacionisme juvenil, etc. parlen de realitats molt disperses.
- La mostra de població en treballs estadístics ha estat molt limitada.
- Hi ha hagut un esforç per part de coordinadores, plataformes i determinades entitats per a recollir dades, però no ofereixen dades a escala nacional ni generals.

(Ballesteros, 2016a:132-133)

Des de la posada en marxa del *Manual*, hi ha hagut sis països que l'han dut a terme (Polònia, Hongria, Portugal, Itàlia, Irlanda i Bèlgica). La majoria de països va fer una ampliació del qüestionari, altres l'han retallat per manca de pressupost. Sembla que la seva proposta d'implementació ha suscitat debat i crítiques al model, però almenys, afirma Ballesteros (2016a), ha posat el tema i el sector en l'agenda política.

Ballesteros (2016a) es planteja la importància de fer aquest tipus d'estudis a Espanya i elabora una DAFO sobre les debilitats i fortaleses del sector, des de la mirada del voluntariat (intern) i sobre les amenaces i oportunitats des del punt de vista institucional i de la societat. Les seves conclusions apunten a la necessitat d'investigar i estudiar el voluntariat aprofitant aquest manual i l'instrument elaborat per l'OIT. Per les valoracions dels països que n'han disposat, es pot demostrar que es vàlid i que cal plantejar-se, per tant, seriosament aplicar-lo venent els prejudicis i pors de les organitzacions (monetarització, mercantilització, infravaloració dels aspectes no instrumentals, etc.). Per l'autor, «solo si se consigue hacer visible cualitativa y cuantitativamente al voluntariado se conseguirá que se reconozca la importante contribución no solo “inmaterial” sino material y económica al bienestar común» (Ballesteros, 2016a:148), i adverteix que, a partir de la publicació de la Llei estatal de voluntariat (Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, 2015), es proposa, en l'article 18, que han d'existir mesures i mecanismes per a conèixer i analitzar el voluntariat i que, per tant, la seva implementació passa a ser una qüestió política.

2.10. L'associacionisme i el voluntariat juvenil

Tal com exposen Izquieta i Callejo (2013), la participació dels joves avui s'orienta per motivacions expressives i instrumentals, perquè els enriqueix personalment i perquè d'alguna manera —no diem només en el sentit estrictament econòmic— els beneficia. Lluny d'expressar una intencionalitat política o religiosa, menys guiada per la moral, dediquen el seu temps —el que queda després de les obligacions generalment lligades als estudis— a realitzar tasques en entitats en les quals dipositen de confiança, i sembla que les escullen allunyades de la política. La intencionalitat de transformar la societat també apareix, però de forma més residual, i sembla que els joves intenten pal·liar les dificultats i mancances dels menys afavorits a través de tasques concretes i alerten que el TSAS avui està fomentat sobre «una nueva generación de

técnicos asalariados, y no tanto sobre una nueva “marea” de jóvenes participantes». (Izquierda i Callejo, 2013:169)

Les afirmacions que acabem d'exposar parteixen de l'estudi de joves que participen en entitats d'acció social i també ONGD. Hi ha, però, moltes altres formes de participació, i els joves, per exemple, lideren els projectes de les entitats que treballen en el temps de lleure, on el nombre d'assalariats és molt més baix que en altres tipus d'entitats d'acció social. A més, quant a l'organització politicoadministrativa, sembla que la joventut compta amb departaments específics, no sempre vinculats o en estreta relació amb altres tipus d'entitats.

Tal com s'ha pogut veure al llarg de l'exposició del marc teòric de l'estudi, el voluntariat és un tema transversal que afecta diversos sectors i que apareix en diversos espais de l'organització social. Allò que fa referència al voluntariat jove ho gestiona la Direcció General de Joventut,⁹⁷ incloent participació i solidaritat o convivència i inclusió social.

Si se selecciona «Participació i solidaritat» (de Jovecat), es pot accedir a un apartat on s'exposa tot el referent a voluntariat i als espais pensats per als joves.⁹⁸ Sovint les entitats socials tenen la sensació que els joves no s'hi apropen; en canvi, el nombre de joves associats no és petit. Potser un dels motius pels quals no accedeixen a les entitats de voluntariat és que els canals de participació i les entitats orientades als joves circulen per vies diferenciades.

També existeix el Pla nacional de joventut de Catalunya, que «és el marc de referència per a la política de joventut i pretén ser una eina capaç d'adaptar-se als canvis i de donar resposta a les noves necessitats i demandes de les persones joves i del seu entorn» (Departament de Treball, s. d.)⁹⁹

És un pla dirigit o coordinat des de la Direcció General de Joventut, però, igual que el Pla de voluntariat i associacionisme, compta amb la participació de les entitats del territori.

Concretament, el PNJCat 2020 vigent es planteja fer front a set grans reptes que permetran facilitar la realització del projecte de vida de les persones joves i empoderar la persona jove com a agent de canvi social. Aquests reptes es concreten en 36 objectius estratègics i 179 objectius operatius a treballar fins a 2020. (Pla Nacional de Joventut de Catalunya. s.d.)

Una altra plataforma important és el Consell Nacional de Joventut de Catalunya (CNJC), que existeix des de l'any 1979. Es defineix com la plataforma que aplega «gairebé cent entitats juvenils de Catalunya i consells locals de joventut» (Consell Nacional de Joventut de Catalunya |, s. d.),¹⁰⁰ amb més de 200.000 persones (joves) associades en diverses entitats: educatives,

⁹⁷ La Direcció General de Joventut disposa de la pàgina web [jovecat.cat](https://jovecat.gencat.cat), on s'estructura tota la informació sobre la política i serveis per a la joventut. Es pot consultar a <https://jovecat.gencat.cat/ca/inici/>.

⁹⁸ Es pot consultar a https://jovecat.gencat.cat/ca/temes/participacio_i_solidaritat/index.html.

⁹⁹ Es pot consultar a https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/joventut/pla_nacional_de_joventut_de_catalunya/.

¹⁰⁰ Es pot consultar en xarxa: <https://www.cnjc.cat/ca/que-es-el-cnjc>.

polítiques, sindicals d'estudiants i treballadors, culturals i d'intercanvi, polítiques, socials especialitzades o els consells locals de joventut.

Un dels motius de ser del CNJC és treballar per la participació i l'associacionisme.

L'associacionisme juvenil juga un paper imprescindible a la societat. Un teixit associatiu organitzat i actiu és un clar símptoma de salut democràtica. Des del CNJC treballem per la seva visibilització i reconeixement, oferim serveis i acompanyament a les diferents entitats membres, fem incidència per aconseguir una millora de les polítiques encarades a la participació, promovem la diversitat dins l'associacionisme per una participació realment horitzontal i apostem per l'educació en i per a la participació. (Consell Nacional de Joventut de Catalunya, s. d.)

Les dades associatives de joves segons l'estudi elaborat l'any 2013 (Observatori del Tercer Sector i Consell Nacional de la Joventut de Catalunya, 2013) reflectia un total de 128.188 persones associades, i l'edat amb més participació està entre els setze i els vint anys.

Aquesta participació, però, inclou entitats educatives, sindicals, polítiques, socials especialitzades, culturals i d'intercanvi, i consells locals de joventut. Les educatives i sindicals són les que tenen més d'un 20 % de persones joves associades, seguides per les entitats polítiques, amb un 16 %. Les que compten amb menys participació són les socials especialitzades, amb només un 8 % de joves que hi participen. (Observatori del Tercer Sector i Consell Nacional de la Joventut de Catalunya, 2013:17)

Per a aquest estudi interessa especialment l'àmbit educatiu pel que té també d'integrador i perquè sovint atén la diversitat i els col·lectius vulnerables. D'altra banda, interessen també els serveis socials especialitzats.

Pel que fa a les entitats d'àmbit educatiu, es tracta de les que treballen principalment el temps de lleure infantil i juvenil, i es desenvolupen amb l'objectiu d'educar valors, hàbits, actituds d'una manera informal i aprofitant el joc. L'estudi en recull unes quantes que formen part del CNJC. Entre aquestes hi ha, entre d'altres, les associacions escoltes de diverses afiliacions, les federacions d'esplai, la Coordinació Catalana de Colònies, Casals i Clubs d'Esplai (CCCCCE), moviments infantils i juvenils d'acció catòlica, esplais catalans, etc.

En l'àmbit de l'associacionisme o voluntariat social, té especial interès el temps de lleure perquè, si bé moltes entitats manifesten el seu malestar per la dificultat d'incloure joves a les seves files, el temps de lleure es conforma gairebé en un 100 % per nois i noies menors de trenta-cinc anys i freqüentment sense personal tècnic de suport.¹⁰¹

El temps de lleure és un àmbit amb llarga tradició associativa i compta amb una xarxa d'entitats socials que s'hi dediquen. Les entitats dedicades a la infància, adolescència i joventut tenen les seves pròpies plataformes, com la CCCCCE (Confederació de Federacions de Centres d'Esplais Cristians, s. d.), i també estan representades en la Taula del Tercer Sector (Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, s. d.), que recull la major part d'entitats i

¹⁰¹ L'estudi sobre el moviment associatiu juvenil a Catalunya indica que un 70 % de les entitats juvenils disposen de tècnic, però es refereix a tot tipus d'entitats, no sols les que treballen en l'àmbit del temps de lleure. (Observatori del Tercer Sector i Consell Nacional de la Joventut de Catalunya, 2013)

plataformes de segon nivell de Catalunya. Hi trobem les entitats que es dediquen a la joventut i l'educació en el lleure, ja sigui exclusivament¹⁰² o entre alguns dels seus serveis, com per exemple CR¹⁰³ (Creu Roja Catalunya, s. d.) o Càritas¹⁰⁴ (Cáritas Española, s. d.), que sense estar especialitzades en l'àmbit juvenil fan activitats de lleure i altres projectes destinats a infants i joves.

Les entitats socials especialitzades inclouen també aquelles que pertanyen al CNJC i que treballen per la inclusió de col·lectius vulnerables, promoció de la ciutadania, drets humans i justícia social, entre d'altres: Creu Roja Joventut, Casal Lambda, Joventut Obrera Cristiana o Moviment per la Pau. (Observatori del Tercer Sector i Consell Nacional de la Joventut de Catalunya, 2013)

Quant a les motivacions o reptes que es plantejaven des de les entitats juvenils l'any 2013, és força interessant destacar que són similars a les que es plantegen les entitats des del tercer sector, cosa que evidencia que es dona una doble dinàmica paral·lela entre les entitats juvenils i les entitats de voluntariat del tercer sector social, que sovint cerquen persones joves per implicar-se en les tasques d'atenció social. D'alguna manera, es mouen en cercles diferents i cerquen objectius similars. Augmentar la interlocució amb l'Estat, incrementar la capacitat tècnica, compartir recursos i serveis que facilitin la tasca, fer incidència política, legitimar-se com a interlocutors, són alguns dels reptes que plantejaven. (Observatori del Tercer Sector i Consell Nacional de la Joventut de Catalunya, 2013)

De fet, tant pel que fa a l'organització d'entitats com a l'Administració —la Generalitat de Catalunya—, per a parlar de l'àmbit de l'associacionisme jove es podria desplegar un altre apartat com el d'«entitat, taules i reptes» d'aquest estudi. Són com dues realitat paral·leles que es diferencien sobretot per la franja etària, criteri a partir del qual, sobretot des de l'àmbit juvenil,¹⁰⁵ es defineix la resta.

Segons l'estudi elaborat per Soler (2013), la gent jove acostuma a inclinar-se per la participació directa, en la qual pot veure el resultat de la seva acció. Per això, el voluntariat en els joves és una forma de participació freqüent. Al mateix temps, l'estudi conclou que els joves prefereixen les associacions en les quals no es delega en els altres la representativitat, més orientades a la causa i més flexibles en les seves formes de funcionament.

L'estudi també destaca que hi ha dos moments en l'etapa juvenil: un primer en què la col·laboració està més connectada a les entitats que els són properes, pròpies de l'etapa estudiantil, i un altre en què es cerca un compromís amb entitats que estiguin en línia amb els valors o causes que considerin prioritàries, ja més desvinculat de les institucions on s'ha produït el procés de socialització vinculat a associacions com la família o l'escola. L'estudi

¹⁰² Especialitzades en joventut, educació i temps de lleure, hi ha Fundesplai, Fundació Pere Tarrès o Minyos Escoltes, entre d'altres. Es poden consultar les entitats a <http://www.tercersector.cat/qui-som/entitats-membres>.

¹⁰³ Es pot consultar la tasca en infància i joventut a la web de la Creu Roja Catalunya: <http://www.creuroja.org/AP/cm/964P110L8/Creu-Roja-Joventut.aspx>.

¹⁰⁴ Es pot consultar la tasca en infància i joventut a la web de Càritas: https://www.caritas.es/accion_social/ocio-y-tiempo-libre-para-jovenes/.

¹⁰⁵ Explicitem en l'àmbit juvenil per què les entitats del TSAS no acostumen a fer referència específica a les edats més enllà dels aspectes legals que suposen.

conclou que la gent jove prefereix formes d'associació menys institucionals però amb interès per la participació extrainstitucional o individual (que avui també té vinculació amb les xarxes socials) (Soler, 2013) i, diu «minimitzen l'acció d'intermediaris que vehiculin el seu compromís» (Soler, 2013:255).

2.11. Noves formes de voluntariat i altres formes de col·laboració

2.11.1. Voluntariat inclusiu

L'any 1996 Vidal advertia sobre l'aparició de noves formes de voluntariat. En un panorama cada cop més a favor del voluntariat però alhora inserit en una societat individualista i consumista, parla de l'aparició d'aquestes noves formes: un voluntariat puntual basat en l'acció davant d'emergències o campanyes puntuals, un altre relacionat amb l'ocupació del temps enfront de l'atur, i el voluntariat «mitjà» o instrument d'autoajuda i també com a forma de pràctica o entrenament per a la vida laboral. I adverteix del risc que es corre en les organitzacions si no se sap canalitzar aquests enfocaments.

Amb referència a les diverses funcions que es poden realitzar en l'àmbit del voluntariat, Chacón et al. (2011) afirmen que, malgrat la diversitat de llocs d'acció voluntària, encara no es pot dir que hi hagi la diversitat suficient, i afirmen que Nacions Unides alerten de com pot afectar aquest fet a la imatge del voluntariat. Com es pot deduir dels perfils,¹⁰⁶ el voluntariat és encara poc inclusiu, poc plural i ha de cercar formes per a superar les barreres culturals per a la participació —i comptar així amb la participació d'immigrants i minories ètniques—, al mateix temps que ha de procurar establir perfils d'acció inclusius i que puguin tenir en compte les persones amb diversitat funcional física o intel·lectual. (Chacón et al., 2011)

Segons l'estudi elaborat per l'Observatori del Tercer Sector en relació amb voluntariat i persones amb discapacitat física, Fernández et al. (2017) informaven que només un 27 % de les entitats o associacions catalanes tenen persones discapacitades fent voluntariat. Això sí, un 56 % d'aquestes col·laboren en entitats socials. Hi ha, però, poques dades globals sobre voluntariat inclusiu, referent a persones amb alguna discapacitat psíquica o bé amb alguna afectació de salut mental, tot i aquest és un tema cada cop més treballat i en el qual es posa més atenció.

Els darrers anys hi ha hagut un impuls per a la inclusió de persones amb trastorns de salut mental en les entitats socials. De fet, a les taules de salut mental impulsades per la Federació de Salut Mental i la Generalitat a Catalunya, les entitats del tercer sector hi són sempre convidades.¹⁰⁷

Treballs recents al voltant de la salut mental (SM) (Miranda, 2019) adverteixen que són factors de protecció la participació social, el suport social i les xarxes comunitàries, i que accions com

¹⁰⁶ Generalment, les persones que fan voluntariat són de classe mitjana i tenen un cert nivell formatiu. De fet, avui el «tipus» de voluntariat social és de classe mitjana i té estudis superiors i més de 45 anys. (Plataforma del Voluntariado en España, 2019)

¹⁰⁷ Un dels objectius de les taules es fomentar el treball en xarxa i implicar el màxim d'agents socials. Es pot consultar el document d'indicadors a <https://www.salutmental.org/wp-content/uploads/2020/05/indicadors-taules2017.pdf>.

facilitar l'accés a xarxes normalitzades que no tinguin a veure amb aspectes mèdics o sanitaris són molt importants per a facilitar la inserció de les persones afectades de SM.

Hi ha diverses experiències de treball en aquest sentit. Ja fa dos anys que des de l'FCVS es treballa en taules de reflexió sobre el voluntariat inclusiu —considerant especialment les persones amb discapacitat i també problemes de SM—¹⁰⁸, que intenten ajudar les entitats a reflexionar sobre el paper que han de tenir i sobre la seva capacitat per a treballar i acompanyar aquests col·lectius.

Creu Roja La Noguera també fa temps que treballa en un projecte d'acompanyament de gent gran a les residències, on la majoria dels voluntaris i voluntàries—membres actius de l'entitat— estan en els serveis de rehabilitació comunitària —servei públic— o bé són persones amb SM que havien estat anteriorment en aquest servei.¹⁰⁹

Aquests tipus d'abordatges són un pas més en la participació i inclusió social de col·lectius tradicionalment oblidats i mostren com les entitats del tercer sector, a través de l'acció voluntària, cerquen noves formes d'estar en societat i de complir amb la missió social més enllà de l'acció puntual o del que abans anomenàvem «voluntariat indolor».

2.11.2. El voluntariat virtual

Una de les respostes que han trobat les entitats per a poder ampliar la base voluntària i la implicació de les persones ha estat el voluntariat virtual. Adaptant-se a la realitat actual, el cibervoluntariat permet llibertat horària, es pot fer tenint poc temps i, a més, evita els desplaçaments. Per a les entitats també és una oportunitat, donat que els permet accedir a persones amb formació especialitzada que d'una altra manera no podrien col·laborar.

A diferència de les activitats de voluntariat puntuals, que no han de respondre a la Llei 25/2015, de 30 de juliol, de voluntariat i foment de l'associacionisme, el voluntariat virtual és un voluntariat de ple dret, i cal que les entitats el tinguin com a lloc d'acció voluntària i compleixin amb tot el que obliga la Llei.

Un altre aspecte important que té a veure amb el voluntariat relacionat amb la tecnologia és el fenomen de la «bretxa digital». A conseqüència de la complexitat que comporta per a una part de la població l'ús de la tecnologia, es fa necessari un acompanyament i persones formades que puguin fer formació i donar suport en aquest àmbit.

Segons la PVE (Plataforma del Voluntariado de España, 2012), el voluntariat virtual és molt efectiu en temes de sensibilització, campanyes de captació a distància, suport tecnològic a entitats, etc., i en general es caracteritza més per accions proactives o de mobilització.

¹⁰⁸ Es pot consultar en la seva pàgina web: <https://voluntaris.cat/tag/voluntariat-inclusiu/>.

¹⁰⁹ Es pot consultar la notícia a <https://www.balaguer.tv/voluntaris-creu-roja-passegen-avis-residencies-balaguer/>.

La xarxa Xarxanet.org (Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Generalitat de Catalunya, s. d.) es fa ressò d'aquesta modalitat i l'ampli, a més, a accions de reivindicació i suport a causes socials amb el «microvoluntariat» i el «ciberactivisme».¹¹⁰

La PVE afirma que el voluntariat virtual redefineix el concepte de comunitat i obre possibilitats a la cooperació entre persones, que d'una altra manera, per distància o altres limitacions, hauria estat impossible. (Plataforma del Voluntariado de España, 2012:107)

2.11.3. El servei comunitari a l'educació secundària obligatòria

Una de les demandes del sector social amb referència a la «política de voluntariat» a inicis de la segona dècada del segle XXI era cercar formes de sensibilització i promoció de la figura del voluntariat en l'àmbit educatiu infantil i juvenil, i proposava, per exemple, l'aprenentatge de serveis com una opció (Plataforma del Voluntariado de España, 2012:100).

A Catalunya el projecte es planteja l'any 2015 i es comença a implementar el 2016.

Tal com indica el Departament d'Ensenyament en la web, el servei comunitari dirigit als alumnes de secundària obligatòria (ESO) és:

Una acció educativa, en el marc del currículum obligatori, que vol promoure que els alumnes experimentin i protagonitzin accions de compromís cívic, aprenguin en l'exercici actiu de la ciutadania, i posin en joc els seus coneixements i capacitats al servei de la comunitat. (Generalitat de Catalunya, s. d.)¹¹¹

El document marc dels serveis comunitaris (Generalitat de Catalunya. Departament d'Ensenyament, s. d.)¹¹² fa referència al Pla nacional de voluntariat i al Pla nacional de joventut com a referents justificatius d'aquesta iniciativa. Entre els objectius que persegueix aquesta eina, són diversos els que fan referència al sector social i, per tant, en potencien i difonen l'acció:

- Desenvolupar la competència social i ciutadana, afavorint una actitud crítica i compromesa davant la societat, per tal d'esdevenir membres actius en una societat catalana democràtica i participativa.
- Desenvolupar habilitats relacionades amb el disseny i realització de projectes i amb el treball d'equip.
- Donar a conèixer a l'alumnat i les seves famílies la xarxa associativa i les entitats de l'entorn, per tal de promoure la participació dels joves.
- Promoure el treball en xarxa entre els diferents agents educatius de l'entorn.
- Donar una resposta educativa a les necessitats emergents de l'entorn escolar.
- Augmentar la participació en el teixit associatiu i les entitats de caire social per fomentar el compromís en la construcció d'una societat més justa, cohesionada i arrelada al territori.

(Generalitat de Catalunya. Departament d'Ensenyament, s. d: 6)

¹¹⁰ <https://xarxanet.org/informatic/noticies/voluntariat-virtual>

¹¹¹ Es pot consultar més informació a <http://xtec.gencat.cat/ca/comunitat/serveicomunitari/> o <http://xtec.gencat.cat/ca/comunitat/serveicomunitari/pmf/>.

¹¹² Es pot consultar en xarxa: <http://xtec.gencat.cat/web/.content/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/0070/a3de4654-dd7f-4b95-938e-5fd259fb4772/DOCUMENT-MARC-SERVEI-COMUNITARI.pdf>.

Tal com s'exposa, l'activitat dels nois i noies de 3r o 4t d'ESO no seria estrictament voluntariat, ja que hi estan obligats i forma part de la programació curricular. Es tracta d'una forma de vincular els joves a la societat i promoure la participació ciutadana. Aprenentatge i servei¹¹³ és la denominació que sovint identifica aquestes pràctiques, que suposen el contacte amb una nova realitat i, per tant, un nou espai d'aprenentatge a través de la tasca assignada.

També són una manera de donar a conèixer la tasca de les entitats socials i del voluntariat i fomentar així vocacions de servei i formació de futurs voluntaris i voluntàries.

2.11.4. La responsabilitat social corporativa

La responsabilitat corporativa d'empresa (RSE) o responsabilitat social corporativa (RSC) era definida per la Unió Europea l'any 2001 com:

un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una Sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001:4)

Les entitats socials han tingut un paper important en la promoció de l'RSC i han exercit pressió perquè les empreses tinguin el document d'RSC. De moment, és un factor que es té en compte i que incrementa la qualitat de les empreses. Sovint, en els concursos públics es té en compte l'RSC.

Segons el llibre verd, són diversos els factors que poden motivar una empresa a realitzar-la:

- Las nuevas inquietudes y expectativas de los ciudadanos, consumidores, poderes públicos e inversores en el contexto de la mundialización y el cambio industrial a gran escala.
- Los criterios sociales, que influyen cada vez más en las decisiones de inversión de las personas o las instituciones tanto en calidad de consumidores como de inversores.
- La preocupación cada vez mayor sobre el deterioro medioambiental provocado por la actividad económica.
- La transparencia de las actividades empresariales, propiciada por los medios de comunicación y las modernas tecnologías de información y comunicación.

(Comisión de las Comunidades Europeas, 2001:4)

Un dels aspectes té a veure amb la conciliació laboral, familiar i de temps lliure dels treballadors. Facilitar que els treballadors coneguin possibles activitats voluntàries i facilitar laboralment —sobretot pel que fa a horaris— que puguin fer-les és una forma de promoció del voluntariat que actualment es té en compte.

D'altra banda, hi ha d'altres maneres en què una empresa pot col·laborar amb el tercer sector, per exemple, oferint voluntàriament els seus serveis a alguna entitat o bé establint algun tipus d'acord de col·laboració. És interessant destacar aquesta vessant que integra l'empresa en els àmbits que popularment han estat propis del tercer sector: medi ambient, integració social, promoció dels drets, etc.

¹¹³ Es pot consultar més informació sobre aquesta iniciativa a <https://aprenentatgeservei.cat/>.

L'any 2012 la PVE va publicar un document on es deia que l'any 2011 el voluntariat d'empresa representava el 3,4 % del total de voluntariat. En aquest sentit, això vol dir que moltes empreses busquen un compromís ètic i una vinculació amb l'entorn, i algunes fins i tot creen les pròpies fundacions i entitats que aleshores permeten accedir a excepcions fiscals. (Plataforma del Voluntariado de España, 2012)

El mateix document, però, adverteix que de vegades el voluntariat d'empresa està més enfocat a la imatge social o promoció de la marca i també a la millora del clima laboral o l'increment de la rendibilitat més que no pas al compromís social amb la comunitat (Plataforma del Voluntariado de España, 2012). Dit d'una altra manera, es valoren més els guanys propis (motivacions autocentrades aplicades a l'empresa) que no pas l'objectiu últim de solidaritat o aportació social.

Les entitats, associacions i fundacions també haurien de tenir la seva RSC i, de fet, aquest és un concepte cada cop més present. A la web xarxanet.org (Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Generalitat de Catalunya, s. d.) és un tema treballat i s'ofereixen orientacions perquè les entitats puguin redactar la seva pròpia RSC.¹¹⁴

Aquest tipus de col·laboració també està en relació amb el concepte de voluntariat *pro bono* (Enjolras et al., 2018; Plataforma del Voluntariado de España, 2012), donat que aquest consisteix en figures expertes que col·laboren voluntàriament amb entitats sense ànim de lucre aportant el seu coneixement i expertesa professional. Un servei *pro bono* tant el pot prestar una empresa (i aleshores seria RSC) com un professional (autònom o no) que decideix oferir gratuïtament els seus serveis (advocacia, consultoria, etc.). (Fundación Hazloposible, 2017)

2.11.5. El voluntariat en la jubilació

El voluntariat fet quan hom es jubila no és estrictament una nova forma de voluntariat, però sí que ho és la continuació de l'ocupació del temps i la col·laboració activa en la societat d'algunes persones que actualment es jubilen de forma anticipada i d'altres — independentment de la seva edat— que estan en un estat de salut òptim que els porta a plantejar-se aquesta ocupació i col·laboració.

El voluntariat sènior s'emmarca en el que s'ha popularitzat com a «envelliment saludable o actiu» i, de fet, l'expertesa i experiència de les persones poden ser un valor afegit per a les entitats. Sovint les persones grans disposen d'una franja horària diferent d'altres tipus de voluntariat (en edat activa).

La Federació Catalana de Voluntariat, per exemple, desenvolupa el projecte «voluntariat actiu» per promoure el voluntariat entre els més grans de seixanta-cinc anys.¹¹⁵ Molts voluntaris i voluntàries més grans d'aquesta edat ja eren o havien estat voluntaris en altres moments de la seva vida; per a d'altres, aquest voluntariat es presenta com una oportunitat de treball actiu en benefici dels altres i també propi.

¹¹⁴ Es pot consultar <https://xarxanet.org/opinio/les-entitats-tambe-haurien-de-fer-rsc> o bé <https://xarxanet.org/etiquetes/general/RSC?page=1>.

¹¹⁵ Es pot consultar <http://voluntaris.cat/serveis/grans-actius/> o bé <https://voluntaris.cat/la-gran-vellesa-del-voluntariat-a-lenvelliment-actiu/>.

Fundacions relacionades amb empreses aprofiten la força que representen les persones jubilades per a desenvolupar projectes de caire altruista. La Fundació «la Caixa» n'és un exemple.¹¹⁶

2.11.6. Voluntariat familiar

En l'intent d'oferir noves maneres de fer voluntariat i adaptar-se als canvis i les noves realitats socials, algunes entitats decideixen oferir tasques de voluntariat que puguin ser realitzades en família.

El concepte de voluntariat familiar pren importància a Catalunya a partir del 2n Congrés de Voluntariat Social que se celebra l'any 2003.

Es va plantejar la importància de descobrir vies d'implicació de la família en el voluntariat i el món associatiu, precisament en virtut dels valors educatius que obria. Amb aquest estudi fem un primer pas per encetar una reflexió sobre si és possible aprofundir en propostes que facin possible la vivència familiar del compromís social voluntari. (Fundació Pere Tarrés et al., 2003:5-6)

Segons el document de l'any 2003, el voluntariat en família es planteja com un espai per a compartir uns valors i una forma d'estar en la comunitat:

- posa l'accent en el nexa, en l'acció de grup que es porta a terme de forma voluntària;
- possibilita l'acció de voluntariat com a espais formatius i de transmissió de valors;
- inclou les relacions intergeneracionals;
- posa l'accent en la família que actua de forma voluntària i no en la família com a receptora passiva d'activitats.

(Fundació Pere Tarrés et al., 2003:35)

Es tracta d'un voluntariat que rep molt suport des de les entitats religioses,¹¹⁷ també des d'AMPA d'escoles concertades d'orientació cristiana¹¹⁸ i també des de l'àmbit de cooperació internacional.¹¹⁹

Xarxanet.org (Departament de Treball Afers Socials i Famílies. Generalitat de Catalunya, s. d.) ha publicat algun article al voltant d'aquest concepte, que cada cop és més divers. En un article publicat l'any 2019 parlava d'entitats com l'Associació de Famílies Lesbianes i Gais i d'entitats relacionades amb el Gran Recapte d'Aliments, entre d'altres, que ofereixen també la possibilitat de fer acció voluntària en família.¹²⁰

¹¹⁶ Es poden trobar diverses notícies en relació amb el voluntariat de la Fundació «la Caixa». N'és un exemple https://www.caixabank.com/comunicacion/noticia/caixabank-mobilitza-prop-de-8-200-treballadors-i-clients-com-a-voluntaris-durant-la-seva-primera-setmana-social-digital_ca.html?id=42436.

¹¹⁷ Es pot consultar <https://www.catalunyareligio.cat/es/blog/vent-de-cara/voluntariat-en-fam%C3%ADlia-un-projecte-oport%C3%BA>.

¹¹⁸ <https://voluntariatenfamilia.org/2009/12/09/voluntariat-en-familia/>

¹¹⁹ <https://www.adventurevolunteer.org/puedo-hacer-un-voluntariado-con-mi-familia/>

¹²⁰ Es pot consultar a <https://xarxanet.org/social/noticies/families-voluntaries-quan-la-forca-transformar-es-troba-dins-de-casa>.

2.11.7. Voluntariat a les universitats

La Llei espanyola de voluntariat (Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, 2015) afirma en el preàmbul que la implicació d'altres àmbits com l'empresarial o l'universitari fa que sigui necessari establir «las condiciones en las que las empresas y las universidades podrán promover y participar en programas de voluntariado que cumplan los requisitos establecidos en esta Ley».

Les universitats, però, ja amb anterioritat a la Llei, realitzen tasques al voltant del voluntariat.¹²¹ La PVE va elaborar un estudi publicat l'any 2019 on exposava, entre altres aspectes, la diversitat de col·laboració de les universitats amb referència al voluntariat. Concretament, deia que hi ha universitats:

- Con i sin infraestructuras específicas.
- Con i sin programas propios de voluntariado, ya sean en el propio campus universitario (ayuda a estudiantes con necesidades especiales, información y asesoramiento, mentoría de estudiantes extranjeros, recogida de alimentos o materiales, etc.) o en el territorio en otros sectores.
- Con programas de voluntariado en colaboración con organizaciones sociales locales.
- Con programas propios i de colaboración de voluntariado o de Aprendizaje-Servicio (ApS) en el territorio.
- Que combinan voluntariado, cooperación internacional y RSC dentro de su visión de la solidaridad institucional.
- Que combinan voluntariado, programas de Aprendizaje-Servicio, cooperación internacional, etc.

(Ballesteros et al., 2019:8)

Així doncs, les funcions que realitza la universitat poden ser de formació, sensibilització o col·laboració amb entitats del teixit social. La Llei espanyola 45/2015 de voluntariat va regular l'acció que poden desenvolupar les universitat i, tal com indica l'estudi elaborat per la PVE, «es importante analizar el artículo 22 de la Ley 45/2015 en cuanto al papel que le otorga a las universidades respecto al voluntariado: promoción, formación, sensibilización e investigación. Esto es, objetivos de gran amplitud e importancia pero diferentes de los que tienen las entidades». (Ballesteros et al., 2019:11)

Segons l'informe sobre voluntariat a les universitats, presentat per la Mutua Madrileña l'any 2020, hi va haver més de dos mil projectes impulsats des de les universitats. En aquest sentit, d'acord amb la llei, caldria veure a què es refereix amb «proyectos de voluntariado», que en tot cas s'haurien de desenvolupar vinculats a les entitats del tercer sector (en el sentit ampli del terme, incloent economia social).

¹²¹ A través de Xarxanet.org, hom pot accedir a diverses notícies del món universitari en relació amb el voluntariat social: <https://xarxanet.org/etiquetas/general/voluntariat-universitari>.

2.11.8. La mentoria com una nova forma de voluntariat

La mentoria és una altra forma de col·laboració social, especialment amb referència a la formació, que cada cop té més presència al territori i està més destacada com a eina de suport per a persones en situació socioeconòmica vulnerable.

L'orientació més popular de la mentoria ha estat tradicionalment cap al món de l'empresa, on les persones més expertes poden donar suport als nous membres.

Actualment la mentoria ha pres força presència i importància en el món social, sobretot amb referència al món educatiu i a l'atenció al desenvolupament de les persones amb dificultats. Prieto-Flores i Feu (2020) afirmen que la mentoria orientada al suport de persones en situació vulnerable sorgeix en un context liberal com una forma de donar resposta a les necessitats socials que cada cop es cobreixen menys des de l'Administració.

els autors afirmen que aquest enfocament ha produït força debat, ja que es pot considerar des de la visió de la cultura «dominant» cap a altres col·lectius que es consideren en desavantatge social, però també pot ser vist com una forma d'inclusió social, de suport als joves i, a més, ben orientat, pot ser un ajut més igualitari, ja que s'estimula la relació de confiança i suport.

Els autors defineixen la mentoria social com:

l'acompanyament informal d'una persona (jove) o en situació de vulnerabilitat social per una altra persona voluntària, que permet treballar el desenvolupament d'una sèrie d'habilitats que poden afavorir l'emancipació i empoderament dels joves i a través de la qual el voluntari/ària també sol beneficiar-se'n i tenir aprenentatges. (Prieto-Flores i Feu, 2020:102-103)

La mentoria, d'acord amb aquests autors, permet assolir un dels reptes que els teòrics del capital social —i citen Bourdieu i Putnam— advertien: la dificultat no només de crear capital (o capitals), sinó de distribuir-los correctament. Els capitals mal distribuïts generen desigualtat. Des d'aquesta perspectiva, posar en contacte diverses persones que gestionen diverses quantitats i tipus de capital és una manera de repartir-lo i fer-lo accessible a aquells que potser tindrien dificultats. En definitiva, és una eina que pot ajudar a destruir certs «sostres de vidre» amb els quals es troben, per exemple, els nouvinguts.

Prieto-Flores i Feu (2020) informen de tot un seguit d'aspectes que cal tenir en compte per a una mentoria reeixida. En primer lloc, adverteixen de la necessitat de distingir una mentoria natural d'una mentoria proposada o formal. Com més natural sigui, sempre que s'orienti adequadament, més possibilitats d'èxit tindrà. També proposen que s'estimuli l'acompanyament dels joves amb els joves, encara que també adverteixen que no tots els joves ni tots els acompanyaments resultaran en una bona mentoria. D'acord amb els autors, cal:

- Habilitat per saber identificar les barreres sistèmiques que condicionen els joves mentorats/des.
- Habilitats comunicatives que permetin transferir la informació que els facilitarà moure's en la societat de forma eficaç

- Habilitat per respondre respectant els interessos i motivacions del/la mentorat/ada.
- Habilitat d'escolta activa, assertivitat i altres competències al voltant de la comunicació.
- Habilitat per poder-los connectar a d'altres agents i recursos que els siguin útils.

En aquest sentit, destaquen que la formació dels mentorats i mentorades i el suport tècnic de qualitat es fa imprescindible.

Actualment, a Catalunya hi ha entitats i una xarxa de treball en mentoria. A Catalunya existeix la Coordinadora de Mentoria Social,¹²² on hi ha adherides deu entitats, i no hi ha només ONG, també hi ha universitats públiques i privades. Per a ser membre de la xarxa, cal fer ús de la metodologia de la mentoria social en algun dels projectes de l'entitat i voler donar-hi continuïtat. Des de la coordinadora, fixen uns estàndards de qualitat i es proposen treballar en xarxa per impulsar aquest sistema de treball. (Coordinadora de Mentoría Social, 2021)

La Coordinadora defineix el mentor o mentora com «una persona que, con mayor experiencia o conocimiento, ayuda de forma voluntaria a otra persona de menos experiencia o conocimiento en su proceso hacia la superación de obstáculos, bien sean laborales, sociales, académicos, etc.». (Coordinadora de Mentoría Social, 2021)

En l'àmbit de les entitats socials, la mentoria acostuma a orientar-se a fomentar els processos d'integració social; en aquest sentit, les universitats també donen suport i col·laboren amb entitats del TSAS que fomenten aquest estil de suport, però també la fan servir per a facilitar la integració d'estudiants de primers cursos amb dificultats especials o que arriben d'altres països.

2.12. Noves tecnologies i voluntariat

Moreno (2018), davant la desafecció visible cap a formes de participació tradicionals, es refereix principalment a la participació comunitària, política, etc. Les noves tecnologies ofereixen un nou ventall de possibilitats de participació. L'autor contraposa el determinisme tècnic que es referiria al fet que els nostres hàbits es modifiquen amb la tecnologia, amb el determinisme social que suposaria que la tecnologia reproduïx les ideologies i hàbits socials establerts. Per l'autor, cal superar aquesta dicotomia i veure com la innovació tècnica i la social poden estar al mateix nivell i aportar millores.

No només reproduïm amb les tecnologies, sinó que a partir d'aquestes es poden reforçar aspectes que es considerin positius, exercir resistència i plantejar alternatives allunyades de la cultura dominant. L'autor aposta per una apropiació social de la tecnologia i parla de la «sociologia dels usos». Perquè aquesta sigui tal, cal que la persona conegui la tecnologia en qüestió, que aquest ús resolgui qüestions i s'integri en la pràctica quotidiana, que tingui continuïtat, que generi noves pràctiques socials, que generi intercanvi, relació i connexió amb una comunitat, que doni sortida a necessitats concretes. (Moreno, 2018:79)

¹²² Es pot consultar la informació a través del seu web: <https://www.mentoriasocial.org/>.

En aquest sentit, les aplicacions mòbils d'utilitat per a la comunitat o certs grups socials suposarien una innovació positiva. En l'àmbit de l'acció social, la tecnologia aplicada a les persones també és un tema força present. Cada cop són més les entitats que utilitzen no només xarxes socials sinó també aplicacions mòbils per a fer certes accions, a més del que ja s'ha comentat en altres apartats respecte a les tecnologies com a forma de protecció i atenció a les necessitats (la teleassistència domiciliària n'és un exemple).

A través del recurs Xarxanet.org,¹²³ trobem diversos articles que mostren com les noves tecnologies i Internet han arribat a l'àmbit social. Hi ha aplicacions mòbils relacionades amb la captació i difusió del voluntariat,¹²⁴ la difusió d'eines de programari lliure per a les entitats,¹²⁵ l'aprenentatge de formes de difusió a través de les xarxes socials,¹²⁶ la difusió d'eines informàtiques per a millorar la gestió,¹²⁷ etc.

Així doncs, la tecnologia també és una aliada més en el TSAS. L'any 2017, des del projecte m4Social es va elaborar un estudi de les necessitats de les entitats del TSAS a Catalunya pel que fa a tecnologia mòbil, digitalització i TIC. (DEP Institut, 2017).

Les conclusions que es van presentar apuntaven a la necessitat de continuar amb la transformació vers el món digital i amb la formació dels seus professionals, que calia involucrar les persones usuàries en tots els processos i empoderar-los també en innovació i tecnologia, que calia continuar amb el desenvolupament de les aplicacions mòbils per al sector i estudiar l'impacte d'aquesta transformació. Destacava que cal una millora pel que fa als coneixements i disposició tecnològics, igual que han aconseguit altres sectors (l'econòmic principalment). Fa referència al fet que aquestes noves eines poden ser bones aliades en la captació de fons, entre d'altres, però sobretot al fet que la capacitació de professionals i voluntariat en aquest àmbit pot comportar un augment de participació en les entitats.

2.13. Voluntariat com a forma de transformació social

L'any 1996 Domingo (1996) feia èmfasi en la necessitat de generar una actitud crítica del voluntariat respecte a les entitats on poden col·laborar. Més enllà de la imatge social que aquestes entitats tinguessin, escriu sobre el perill d'instrumentalització del voluntariat a través d'entitats com les caixes d'estalvi, els partits polítics, els hospitals o les esglésies, i la manera com, a través del voluntariat, les institucions procuren recuperar credibilitat. Orienta els voluntaris i voluntàries a separar-se d'aquest tipus d'accions instrumentalitzades per a fer «rentats de cara», que suposen per a les entitats una font de rendibilitat. Adverteix de la dualitat que comporta relegar el compromís social o el comportament moral a l'àmbit del voluntariat: per un costat, treballar per maximitzar beneficis i, per l'altre, intentar mostrar una

¹²³ Es pot consultar <https://xarxanet.org/etiquetes/general/aplicacions-i-programari>.

¹²⁴ Es pot consultar <https://xarxanet.org/informatic/noticies/cerca-voluntariat-amb-aquestes-apps>.

¹²⁵ Es pot consultar <https://xarxanet.org/informatic/noticies/eines-de-programari-lliure-entitats>.

¹²⁶ Es pot consultar <https://xarxanet.org/projectes/recursos/5-bones-practiques-dinstagram-organitzacions-sense-anim-de-lucre>.

¹²⁷ Es pot consultar <https://xarxanet.org/projectes/recursos/5-pissarres-digitalis-dinamitzar-les-reunions-virtuals>.

imatge més amable (Domingo, 1996). En aquest sentit l'autor opta per potenciar una acció voluntària de qualitat, en persones amb consciència crítica i amb capacitat per decidir: «El voluntariado tiene que ser consciente de que con su actividad no sólo se pueden crear islas de solidaridad sino que se deben generar comunidades de justicia» (Domingo 1996:35).

En aquesta mateixa línia, González (2011) insisteix en la importància de l'acompanyament del voluntariat. Aquests, diu, són els que han de prendre les decisions, i els professionals han de realitzar la tasca complementària d'acompanyament. Igualment, es refereix també als equips voluntaris de direcció, que han de reflexionar sobre la seva relació amb el voluntariat de base i que han d'assegurar que aquests tinguin també una mirada global i puguin participar activament en l'entitat.

Tal com afirmen Montañés et al. (1996), si una entitat vol optar a fons públics, els programes de voluntariat han de ser acceptats per l'Administració. D'aquesta manera, diuen, les associacions es converteixen en instruments per a suplir les carències institucionals en matèria de prestacions socials. De fet, tal com exposen, moltes tasques avui en dia remunerades es van iniciar amb figures voluntàries, però amb la democràcia i l'assumpció de responsabilitat pública van passar a ser llocs de treball.

Des d'aquest punt de vista, el voluntariat seria un esglaó més necessari en la prestació de serveis. Més que transformació social, seria un element «funcional» que permet un cert equilibri social.

Molts autors citats fins al moment (Domingo, 1996; Fantova, 2018; Gómez, 2011; Montagut i Petrus, 1999; Plataforma del Voluntariado de España, 2012; Zubero, 2018; Zurdo, 2011) fugen d'entendre el voluntariat com un recurs instrumental i de les visions poc crítiques i s'adrecen a altres valors del voluntariat. Domingo (1996) destaca tres desafiaments que calia afrontar: assumir que en el debat polític s'ha de parlar de l'ètica de la cura i de la justícia, revisar la moral social fugint del paternalisme assistencial o administratiu; i despertar la responsabilitat sociopolítica del voluntariat, fugir del voluntariat «políticamente inofensivo», políticament correcte, que accepta «la doble moral que involuntariamente estaba construyendo» (Domingo, 1996:37).

La PVE, en el document de l'any 2012 «Profunditzar en el voluntariado» (Plataforma del Voluntariado de España, 2012), constata la funció política que té també el voluntariat, però no només quant a la capacitat d'incidència en les decisions dels partits polítics pel que fa a la gestió dels afers públics. Naturalment, aquest aspecte ja representa una forma de transformació social, però no és l'única. El document parla de la dimensió prepolítica i metapolítica del voluntariat.

Prepolítica, donat que cultiva valors socials, crea consciència col·lectiva, hàbits i conductes en les persones. Amb els valors que defensa a través de l'acció, genera una «cultura» determinada, enllaça amb l'entorn i denota una manera d'entendre'l i d'entendre la forma d'estar en la societat: «Contribuye a cultivar el espacio pre-político, sin el cual no hay organización democrática, ni cohesión social ni honestidad política». (Plataforma del Voluntariado de España, 2012:92)

Metapolítica, amb referència a la direcció cap on va la societat, el disseny del món que volem i com es construeix entre tots i totes, que, aplicat al voluntariat són les metes i ideals que hi ha darrere de l'acció voluntària: «Quien actúa en la pobreza, crea un mundo más justo en el que no quepan las exclusiones» (Plataforma del Voluntariado de España, 2012:92).

De fet, tot el que des dels anys noranta s'ha anat apuntant ha provocat un seguit de tendències en la revisió i reestructuració del sector. S'han instituit aquelles formes de treball que les entitats de voluntariat havien detectat com a imprescindibles: la necessitat de plans de treball i plans per al voluntariat, d'increment de formació; l'aparició de lleis que posin un marc —al menys general— que permeti limitar o dissuadir d'un ús «instrumentalitzat» de la figura voluntària.

Alhora, tal com hem vist en apartats anteriors, s'han buscat sortides, nous àmbits d'acció per implicar tots els agents socials en relació amb el voluntariat: les escoles, les empreses a través de l'RSC, l'Administració que regula i coordina el sector —quant a serveis socials— i alhora finança una part dels projectes (avui mai o gairebé mai el 100 %).

S'han consolidat entitats de segon i tercer nivells que els permet tenir més veu davant la societat i participar en escenaris polítics¹²⁸ —com el Parlament—, espais que, d'altra manera, els estarien vetats.

Cal destacar també un procés de separació entre tipus d'entitats que ha allunyat les que podríem considerar estrictament «d'acció social» de les de vessant més reivindicativa: s'ha generat una certa escissió entre el «tercer sector» com a prestador de serveis —amb voluntariat o sense— i un sector de voluntariat que parla de participació, valors i transformació social. Alhora, el voluntariat queda escindit de la vida participativa, comunitària o d'aquelles entitats de caràcter cívic del tipus AV, AMPA i de sindicats, i també a través del registre de les entitats de voluntariat i l'aplicació de la llei, s'escindeix d'altres de caire d'autoajuda o autogestió on els voluntaris i voluntàries són socis i, per tant, no s'entenen com entitats de voluntariat.

Zurdo (2006) adverteix que la força de l'Administració sobre el tercer sector és més gran que la que aquesta té sobre ells, que hi ha hagut un canvi en la funció de les entitats des de la reivindicació cap a la mediació o negociació i que la capacitat de control de l'Estat —a través de la legislació i també de les línies de subvencions— és cada cop més gran.

En l'anàlisi sobre el voluntariat que presentava la PVE l'any 2012 (Plataforma del Voluntariado de España, 2012) i que ja s'ha anat presentant en aquest document, és interessant veure les demandes que es fan des del sector i aquelles que, a partir del 2015 i gràcies a les noves lleis

¹²⁸ Enllacem, per exemple, aquestes notícies de la Taula del Tercer Sector:
<http://www.tercersector.cat/noticies/compareixences-al-parlament-155-i-lei-de-contracte-de-serveis-les-persones-o-aquesta-en-referencia-a-empadronaments-de-persones-migrades>,
https://www.social.cat/noticia/13171/entitats-socials-denunciaran-els-ajuntaments-que-deneguin-lempadronament-amb-motius-illega?id_butlleti_enviar=1233&id_element=13171&utm_medium=butlleti&utm_source=butlleti_article&utm_campaign=2020-11-03.

de voluntariat (estatal i autonòmica en el cas de Catalunya), han suposat una resposta per part de l'Administració.

La sensibilització a través d'activitats fetes des de l'escola, la regularització del voluntariat institucionalitzat, els nous espais de participació o renovació dels ja existents entre TSAS i Administració, la creació de punts de voluntariat —en el cas de Catalunya— per a donar més difusió a aquesta figura, són alguns dels èxits.

En el mateix document també es comenta el risc d'instrumentalització tan anomenat per tants autors i, en aquest sentit, alerta que l'Administració ha de tenir present i evitar que la funció voluntària sigui per a pal·liar les desigualtats i l'exclusió però mai per a resoldre-la. (Plataforma del Voluntariado de España, 2012:91)

Villasante et al. (1990) advertien que l'acció voluntària era en si mateixa, d'entrada, una forma d'estar en societat millor que d'altres —millor que el passotisme, concreten—, una manera d'estar que impulsa a un comportament diferent en pro d'una causa social determinada. Darrere d'aquestes accions hi ha ideologies, motivacions, creences que són les que ho fan possible, i, com senyalaven els autors, aquesta acció voluntària ha d'estar en relació amb la participació, perquè si no pot caure en accions desvinculades de l'entorn que neixen i viuen per si mateixes però que no impacten socialment:

El voluntariado no debe basarse en el voluntarismo, sino en aprovechar los valores positivos que animan a la acción para plantear un estudio respetuoso de la realidad social y los mecanismos concretos por los que se genera la conciencia social para la participación y el desarrollo comunitarios. (Villasante et al., 1990:182)

Aquests autors vinculen la reflexió del voluntariat a la realitat social i fan una predicció del futur d'acord amb els indicis d'evolució social que es dibuixaven ja fa trenta anys pel que fa a la vida laboral i la distribució de riquesa: uns pocs amb activitats ben dirigides que acumulen grans beneficis, uns altres especialistes molt qualificats amb bones feines, i uns altres —majoritaris— que deixaran de ser necessaris en el mercat laboral normalitzat. I preveuen un futur amb joves que allarguen els estudis o estan a l'atur, amb adults prejubilats i, en definitiva, una societat en què l'atur o la temporalitat serà una norma més que una excepció.

Davant d'aquest panorama —encertat de ple—, Villasante et al. (1990) s'orientaven cap a una societat amb uns valors diferents, amb menys hores de treball i noves activitats de temps lliure disponibles: horticultura social, nous aprenentatges, autogestió del temps, etc. De fet, ja parlaven de la setmana de quatre dies que avui torna a estar damunt la taula. Davant d'aquest panorama, vaticinen certes opcions: l'anomia social i l'individualisme de persones que viuran en l'anonimat, el tancament a casa i el tracte només amb un petit nombre de familiars i amics, o bé la recerca d'espais intermedis del tipus barri o comunitaris que siguin caus on es puguin generar relacions, treballar la creativitat i la solidaritat ciutadana. En aquest sentit, més que de voluntariat, es parlaria de participació o associacionisme entès com a dinamitzador de la comunitat i com a protagonista de processos socials d'àmbit microsocial omesosocial, d'una nova cultura de l'oci en un context de poca oferta laboral.

Villasante et al. (1990) s'inclinen pel voluntariat com a grups ciutadans formalitzats que accepten l'anonimat del grup a favor d'una causa que consideren justa. L'èxit de l'acció dels grups que vulguin incidir en aspectes formals, afirmen, haurà de passar per la connexió amb els grups informals dels territoris on es treballi, per la connexió que s'estableixi. A més, diuen, és la cultura de la metròpoli la que haurà d'instaurar-se i desplaçar altres cultures com la de la pobresa. fer un teixit urbà i social que permeti altres canvis o la possibilitat de transformació socioeconòmica. Segons aquesta tesi, el voluntariat social haurà de ser relacional, inserit en la comunitat, en la participació, i haurà d'estar atent no només a les individualitats sinó als contextos socials on porta a terme l'acció. L'estructura urbana pren també molta importància i les polítiques per a reduir les desigualtats es tornen imprescindibles. Aleshores el voluntariat podrà, en un context social favorable i a través de la participació comunitària, esdevenir un element important de transformació social.

En tot cas, l'anàlisi de la capacitat de transformació des de l'acció voluntària entesa com a acció organitzada dependrà molt de la forma de treballar de la mateixa entitat i de com aquesta sigui capaç d'imbricar-se amb la resta de la societat, amb la comunitat. També tindrà a veure amb l'enllaç que sigui capaç de teixir amb els moviments socials i amb la capacitat de donar veu dels mateixos beneficiaris de les entitats. Per a aconseguir-ho, no n'hi haurà prou amb un plantejament de projectes, sinó que caldrà que revisi les fonts de finançament, el tipus de relacions que manté amb l'Administració i també les seves polítiques de comunicació i difusió de la tasca, ja que segurament les aportacions dels ciutadans són les que li permetran mantenir una certa independència respecte a l'Administració i altres grans donants com les multinacionals.

El voluntariado social sólo encuentra su sentido como respuesta a una determinada comprensión de la realidad social. Dependiendo de cuál sea esa comprensión, esa construcción de la realidad, vamos a encontrar distintos talentos para el voluntariado. (...) Si lo único que queremos dar a las personas voluntarias es la oportunidad de ser «buenas personas», les proporcionaremos los espacios, por ejemplo, para que desarrollen una serie de tareas puntuales y aisladas sin tener en cuenta las causas de las situaciones ni las necesidades reales de los destinatarios de la acción voluntaria. (Díe, 1996:169)

Per tot això, entenem que, perquè l'acció voluntària sigui transformadora no només personalment sinó comunitàriament, caldrà cedir un espai de decisió a les bases i aprendre a treballar de forma transversal, democràtica i amb transparència.

En definitiva, la voluntat d'incidència social o voluntat d'impacte que mantingui una entitat — que, per tant, sigui manifesta en la seva visió, missió i objectius— i la democràcia interna de l'entitat seran dos elements essencials a l'hora de valorar la seva capacitat de transformació. Soler (2013) afirma que aquests dos ítems són també importants per a valorar la contribució de la qualitat democràtica d'una entitat al conjunt social.

L'estudi elaborat per la PVE (Plataforma del Voluntariado de España, 2012) aborda també el tema de la transformació social i divideix la dimensió transformadora en dos àmbits:

- Social, amb referència a la recerca de noves bases sobre les quals es puguin establir les relacions socials.
- Individual, en què l'acció comporta canvis en la persona, tant en qui l'executa com en el receptor.

L'acció voluntària ha de transformar la concepció de l'ajuda: de l'assistència a la promoció, de la dependència a l'autonomia personal, de la participació a la implicació. I aquests canvis es poden donar tant en el voluntari o voluntària com en la persona beneficiària de l'acció.

Blanco (1996) insistia en aquesta dimensió individual però que posa en marxa un «proceso de crecimiento personal y de aprendizaje que genera esta forma de participación social, que constituye un capital simbólico que enriquece a todos y que debe ser un referente fundamental en la articulación de las relaciones intrainstitucionales» (Blanco, 1996:134).

Quant a l'àmbit social, la Plataforma del Voluntariado de España (2012) parla d'un voluntariat que cerca una societat més justa, més cohesionada, amb menys desigualtat, discriminació o exclusió, que cerca oferir més oportunitat, crear o contribuir a l'equilibri i l'equitat social. El seu document enfoca l'orientació transformadora cap a la incidència social més enllà de l'acció individual —encara que també sigui una dimensió valuosa. El voluntariat, diu el document, és un bon termòmetre social, parla de la capacitat de resposta d'una comunitat, de la capacitat de resoldre els seus problemes. I apunta a un voluntariat atent a l'entorn, sensibilitzat i que sensibilitza els altres. (Plataforma del Voluntariado de España, 2012:78).

Una altra funció social que fa l'acció voluntària és la sensibilització davant les situacions de patiment o manca dels altres. Davant d'una societat en què ens connectem amb tantes formes de patiment col·lectiu (guerres, crisi, dificultats econòmiques, etc.), es pot arribar al «colapso de la empatia compassiva» (Fresno i Segado, 2012:59). És a dir, quan moltes persones pateixen alguna crisi a gran escala, al contrari del que caldria pensar, la capacitat empàtica disminueix. Quan hom sent que no pot evitar el que succeeix, pot arribar també al col·lapse de l'empatia individualment. Una forma d'evitar-ho és entrar en contacte amb la realitat social i veure que sí que tenim espai per a la transformació. Davant de casos individuals de necessitats, s'incrementa la capacitat i la voluntat d'ajuda (Fresno i Segado, 2012); per tant, tenir la possibilitat de fer alguna activitat a favor d'un tercer i veure'n l'efectivitat també ajuden a sensibilitzar-se davant d'altres situacions en sentir-se capaç d'afrontar-les.

Els autors d'aquest estudi conclouen que, per a fer voluntariat en el cas dels joves que han estudiat, ha calgut algun catalitzador que impulsi a l'acció i ajudi a vèncer els temors i els dubtes, i que en la societat actual no es donen gaires condicions donat el «discurso individualista del éxito o discurso neoliberal que va calando en las personas y que supone la progresiva anulación de las ideas de copertenencia, de comunidad, de lo colectivo y de lo público como base de la sociabilidad» (Fresno i Segado, 2012:67). El perill és que les dificultats, crisis i necessitats col·lectives cada cop són més evidents i, si no hi ha aquesta connexió amb la comunitat, tal com diuen els autors, es pot arribar a la indiferència davant les situacions de patiment que sempre amaguen darrere situacions de desigualtat social. Així doncs, l'acció voluntària manté les persones connectades en la realitat i conscients de la seva capacitat individual de resposta, i això manté també l'empatia i la sensibilitat envers l'entorn.

Un altre enfocament respecte a l'oportunitat de transformació social que es produeix en l'àmbit del tercer sector té a veure amb la recerca de noves formes de gestió social.

Si als anys vuitanta sorgia la metodologia basada en el «marco lógic» —sobretot des de l'àmbit de les ONGD— també la investigació acció participativa («IAP») en l'àmbit del treball comunitari —per part de Marchioni, Ander Egg i Barbero, entre molts altres—, la complexitat de la societat actual ha obligat els actors socials a cercar altres formes de treball en la comunitat. En aquest cas, també el TSAS ha estat protagonista, i al segle XXI sorgeix com a eina de treball de les entitats la «teoria del canvi», que, més que teoria, és una metodologia de treball que pretén anar més enllà dels processos racionals i integrar també aquells aspectes psicosocials que afecten en la gestió, i té en compte l'impacte de l'acció i la relació de membres de les entitats socials:

Cal esmentar que l'enfocament de **Teoria de Canvi** aplicat a processos de canvi social es presenta com una **alternativa de pensament-acció** dinàmica respecte a altres enfocaments i lògiques de planificació més rígids. En general, la diferència existent amb l'enfocament de marc lògic rau en el fet que la Teoria de Canvi es fonamenta en pensament de sistemes, en l'obertura a múltiples nivells de resultats intermedis que donen suport al procés de canvi positiu, i en el reconeixement de l'acció d'altres actors per a la consecució de l'objectiu. (Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Generalitat de Catalunya, s. d.)¹²⁹

A Xarxanet.org (Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Generalitat de Catalunya, s. d.) s'han publicat diverses entrades sobre l'aplicació d'aquesta metodologia, que modifica les formes tradicionals de planificació de projectes però que demana un punt més de capacitat d'anàlisi i reflexió sobre la realitat en la qual hi haurà incidència.

Retolaza (2008), en el document publicat per PNUD, parla de les dimensions o nivells de transformació que cal abordar des d'aquesta teoria (individual, de les relacions, dels patrons culturals i de l'estructura), teoria que va més enllà d'una planificació d'acció més o menys participativa i que pretén transformar els diversos agents i nivells institucionals que intervenen.

Altres documents incideixen en les metodologies com a forma d'aconseguir la transformació social i connecten la teoria del canvi amb la teoria de l'acció. La teoria del canvi tindrà en compte els processos psicològics, socials, físics i econòmics que afecten les persones i també les comunitats, i la teoria de l'acció cerca intervencions que puguin activar la teoria del canvi. (Arias et al., 2015)

Caldria veure si en cas que s'apliquessin metodologies com la teoria del canvi es podria aconseguir una major presència i impacte social. La figura del voluntariat esdevindria aleshores una figura dinàmica i activa davant la societat i alhora generadora de noves formes de relació en la comunitat que podrien transformar fins i tot alguns patrons culturals.

¹²⁹ Aquest article es pot consultar a <https://xarxanet.org/projectes/recursos/7-claus-formular-projectes-amb-la-teoria-del-canvi>.

Recentment, a Catalunya s'ha popularitzat el terme *aprenentatge servei* (ApS), impulsat per una «associació de persones físiques constituïda per impulsar l'aprenentatge servei» (Centre Promotor d'Aprenentatge Servei, s. d.).

En el seu web el defineixen com:

una activitat complexa que integra el servei a la comunitat amb l'aprenentatge de continguts, competències, habilitats o valors. En l'ApS es fonen **intencionalitat pedagògica i intencionalitat solidària**. És una proposta innovadora que parteix d'elements tan coneguts com el servei voluntari a la comunitat i l'adquisició d'aprenentatges. (Centre Promotor d'Aprenentatge Servei, s. d.).¹³⁰

Malgrat que no té relació només amb les entitats de voluntariat, sí que hi ha un treball conjunt, donat que moltes accions d'ApS es fan en el si de les entitats socials.

Arias et al. (2015) proposen recuperar les teories d'aprenentatge reflexiu com una manera d'aconseguir que l'acció voluntària vagi més enllà de la simple acció. Però, perquè es pugui dur a la pràctica, cal que les entitats destinin espais de reflexió. Arias et al. (2015) alerten de la necessitat de la figura facilitadora de l'aprenentatge. A través de la reflexió, cal arribar a una comprensió de la realitat ampliada i crítica:

De las teorías del aprendizaje reflexivo y transformador se desprende que se produce un cambio en las creencias, actitudes y valores de las personas cuando nos involucramos en actividades que modifican nuestra propia visión del mundo, para lo cual es necesario un cuestionamiento consciente de esas creencias y valores mediante el diálogo y la reflexión críticos que conduzcan a una nueva y más amplia comprensión de la realidad. (Arias et al., 2015:24)

Segons les autores, el voluntariat és transformador si contribueix a la construcció de ciutadania. Un cop més, com afirmaven Villasante et al. (1990) ja fa tres dècades, perquè el voluntariat es pugui considerar «transformador» cal que s'integri en l'àmbit comunitari i que no esdevingui només un simple prestador de serveis. Cal que reflexioni sobre la tasca i que contribueixi a una nova cultura:

Para que las actuaciones de los programas de voluntariado de las ONGD contribuyan a la construcción de ciudadanía, en este caso un voluntariado transformador, han de favorecer estos cambios profundos en creencias, valores y actitudes en la línea de las características de la ED. (Arias et al., 2015:24)

En tot cas, el que s'ha volgut mostrar en aquest apartat és que les entitats i el teixit social cerquen noves formes d'acció per escapar o superar les pròpies limitacions, com pot ser el fet d'acabar essent només «pal·liatiu» d'un sistema social que es percep com a generador de desigualtats i, en definitiva, que no funciona amb els paràmetres actuals.

¹³⁰ Es pot consultar <https://aprenentatgeservei.cat/que-es-laps/#definicio>.

Soler (2013) afirma que «tot fent una mirada històrica als moments en què hi ha hagut una extensió de la participació política, s'observa que els protagonistes de la reivindicació per a una democratització major no han estat les institucions liberals sinó els col·lectius exclosos». Si aquesta afirmació és certa, el fet que el voluntariat ofereixi pal·liatius a situacions de necessitat no esdevindrà transformador, sinó que mantindrà l'estabilitat de la situació, i aquest és un risc prou greu perquè sigui atès per les entitats.¹³¹

El que sí que és evident és que la forma que prengui el voluntariat tindrà a veure amb la construcció social i cultural que el construeix i l'envolta. La capacitat de reflexió —i acció conseqüent— que tingui el col·lectiu marcarà la direcció cap on es vol transformar. Si no existeixen aquests espais de participació, de reflexió i resposta creativa, el voluntariat no passarà de ser un element més en l'engranatge neoliberal.

2.14. Centre per al Voluntariat Europeu

Tal com s'ha pogut copsar en l'apartat dedicat al tercer sector a Europa i també en l'apartat de mesura del voluntariat, Europa té en la seva agenda les figures de l'acció social i el treball voluntari.

Creiem que és important destacar que existeix l'anomenat Centre per al Voluntariat Europeu (CEV) (Centre for European Volunteering, s. d.), xarxa europea que té més de seixanta organitzacions afiliades. El Centre es dedica a la promoció i suport del voluntariat tant a escala europea com nacional o regional.

Treballa amb quatre línies estratègiques, que d'alguna manera desgranen la visió, la missió i els objectius d'aquesta plataforma de tercer nivell:

- Entendre, donar suport i celebrar el valor del voluntariat com a expressió de solidaritat i com un dels valors europeus.
- Treballar perquè els programes i polítiques que s'implementin fomentin i donin suport al voluntariat europeu de qualitat.
- Les diverses entitats, organitzacions i persones actives en l'àmbit del voluntariat, donar-se suport i compartir en el marc del CEV.
- Organitzar-se de forma eficaç i fer una bona gestió del CEV.

Les tasques que porta a terme es concreten en la promoció i programació de projectes de voluntariat europeu i en activitats de promoció i estimulació del voluntariat com els premis «EV Capital», i també impulsa projectes de suport als refugiats i per a dur a terme campanyes al seu favor o fins i tot per a participar com a voluntariat en algun projecte.

En el web del CEV es poden consultar tots els projectes de voluntariat que impulsen, actuals¹³² i passats. El premi EV Capital premia els municipis d'Europa que hagin tingut més en compte el

¹³¹ Altres autors com Zurdo (2006) es fan ressò d'aquest risc i de les conseqüències que pot comportar.

¹³² Es poden consultar els projectes actuals a <https://www.europeanvolunteercentre.org/currentprojects> i els passats a <https://www.europeanvolunteercentre.org/pastprojects>.

voluntariat. L'objectiu últim és promoure l'acció i sensibilitzar les comunitats envers la tasca voluntària.¹³³

També compta amb el projecte Tandem,¹³⁴ centrat a Bèlgica, que cerca donar suport a les persones refugiades i sol·licitants d'asil perquè puguin entrar en xarxes de voluntariat i afavorir així la seva inclusió.

Un altre servei dedicat a la immigració i els refugiats és la plataforma «Wish¹³⁵», que vol recollir totes les iniciatives europees d'entitats que treballen per la integració de les persones migrades. També vol ser un espai d'interrelació i comunicació entre les diverses institucions que treballen per la causa.

Un dels projectes del CEV és EVEN, que té els objectius de promoure un voluntariat de qualitat i especialitzat i «augmentar el nombre d'ocupadors i organitzacions que involucren voluntaris amb la capacitat i la voluntat d'implementar un voluntariat d'empleats de bona qualitat i donar major visibilitat a aquestes iniciatives» (Centro Europeo de Voluntariado, s. d.).

La pàgina web «Celebrating volunteering»¹³⁶ recull informació sobre com se celebren els dies de voluntariat arreu de Europa, amb exemples d'iniciatives de diversos països i altres campanyes de promoció del voluntariat.

En el web es pot trobar l'agenda d'actes en relació amb el voluntariat i recursos, així com un espai de contacte amb la seu, que està ubicada físicament a Bèlgica. Hom també es pot subscriure i rebre el butlletí informatiu.

¹³³ Es pot accedir a més informació a través de la web <https://www.europeanvolunteercentre.org/evcapital2023>.

¹³⁴ <https://www.europeanvolunteercentre.org/tandem>

¹³⁵ <https://www.europeanvolunteercentre.org/wish>

¹³⁶ <https://www.europeanvolunteercentre.org/celebrating-volunteering>

Segona part: aspectes teòrics i metateòrics

Capítol 3. Identitat i personalitat

Donat que un dels objectius plantejats en aquest disseny d'investigació té a veure amb conèixer la figura del voluntariat, els seus trets d'identitat, creiem que, encara que sigui breument, cal que es contextualitzi el que entenem per identitat amb la finalitat de poder, posteriorment, emmarcar millor les respostes donades pels participants de l'estudi.

Al voltant del concepte d'identitat individual n'hi ha d'altres relacionats: personalitat, individualitat, autoconcepte. En els manuals de psicologia la identitat individual es posa en relació amb tots aquests termes. (Bermúdez et al., 2011; Salazar i Montero, 1982).

Des de l'antropologia, la psicologia social i fins i tot la sociologia s'intenta arribar a posicions sobre la relació i influència del medi social i la cultura en la configuració de la personalitat individual i la definició de la pròpia identitat.

La identitat, en la literatura teòrica, s'analitza també com un fenomen social. Sabem qui som en relació amb la resta de persones, i des de petits interioritzem la cultura d'aquells que ens cuiden i eduquen. Per tant, cal abordar aquest concepte des d'una perspectiva individual però també col·lectiva.

En aquest apartat ens centrarem amb el concepte d'identitat per poder després posar-lo en relació amb els subjectes d'estudi i el valor del voluntariat com a tret d'identitat.

3.1. El concepte d'identitat

Parlar de l'encaix de la persona en la comunitat ens remet al concepte d'identitat. Per Fernández (2012), personalitat i identitat són dos conceptes que no poden presentar-se de forma aïllada: la identitat es correspon amb «qui és», com es veu, la persona, allò que té igual i diferent a la resta de persones; la personalitat es correspon amb com es comporta la persona.

Tal com afirma Morales, J. (2007), parlar d'identitat és parlar d'un seguit de processos complexos que hi són implicats. Processos de tipus cognitiu, avaluatius i emocionals, que a més es donen a escala tant individual com grupal i macrosocial i que, per tant, comporten parlar d'una identitat social i col·lectiva i d'una identitat individual.

A això afegim, per iniciar aquest apartat, la definició d'identitat que dona Íñiguez (2001):

La identidad es, por encima de todo, un dilema. Un dilema entre la singularidad de uno/a mismo/a y la similitud con nuestros congéneres, entre la especificidad de la propia persona y la semejanza con los/as otros, entre las peculiaridades de nuestra forma de ser o sentir y la homogeneidad del comportamiento, entre lo uno y lo múltiple. (Íñiguez, 2001:209)

L'autor estableix una constitució sociohistòrica del concepte d'identitat: social perquè es construeix en la trobada amb els altres (procés de socialització, enculturació, etc.), i històrica perquè la manera com concebem la nostra identitat té a veure no només amb la cultura o entorn sinó amb el context històric.

En efecto, en nuestra cultura es esperable una consistencia entre los sentimientos internos y los comportamientos, pero otras han definido una enorme independencia entre ambos. Para nosotros hay una clara y definida frontera entre el yo y el no-yo, coincidente con los límites de nuestros cuerpos, pero otras han generado límites más borrosos o, directamente, no ven la distinción. (Iñiguez, 2001:217)

Segons Simon (2004), la identitat individual és una autointerpretació basada en una configuració complexa de diversos aspectes del jo, diferents i no redundants. Segons l'autor, tenir una identitat social rica (jo personal, jo a la feina, jo en la família, etc.) garanteix variabilitat, flexibilitat i independència psicològica. En poder escollir entre diversos aspectes del jo, quan un està debilitat la satisfacció psicològica és més fàcil de mantenir, donat que hi ha variabilitat. Des d'aquesta perspectiva, s'evidencia que la identitat individual té també un component social important, el mateix caràcter social que la col·lectiva. A l'hora d'exposar el concepte, separar els aspectes individuals dels socials pot facilitar-ne l'estudi, però en la persona la identitat entrelaça aspectes individuals i col·lectius.

Simon (2004) exposava el quadre següent amb les principals diferències i semblances entre la identitat col·lectiva i la individual:

Taula n. 5. Identitat col·lectiva versus identitat individual

	Identitat col·lectiva	Identitat individual
Definició	Autointerpretació centrada en un aspecte del jo compartit socialment	Autointerpretació basada en una configuració complexa d'aspectes del jo diferents i no redundants
Característiques	Unidimensionalitat	Exclusivitat i independència
Nombre	Existència de múltiples identitats col·lectives	Existència de múltiples identitats individuals
Origen	Condicions socials concretes	
Funció	Mediació entre les condicions socials en les quals s'originen i les percepcions i conductes socials de les persones	

Font: Simon (2004)

En relació amb el concepte de jo social (per tant, amb la seva vessant individual i col·lectiva integrada) i amb la diversitat d'identitats que generen els diversos contextos en què ens socialitzem, Rodríguez (2014) exposa que les noves formes de comunicació i l'avenç de les tecnologies ens han obligat a una elaboració tant de la identitat interna com de la interrelacional, molt més complexa. Abans, diu l'autor, «el Yo andaba poco expuesto, por decirlo de algún modo, de manera que podía coagular su identidad en unas cuantas creencias y unos pocos deseos bien establecidos, que apenas iban a cambiar con el paso del tiempo» (Rodríguez, 2014:13). Avui, en canvi, amb el desenvolupament tecnològic i de la comunicació, la facilitat de canviar de lloc físic permet una elaboració d'històries diferents en cada lloc del món i permet, no només reinventar-se, sinó «inventar-se» aquest «jo» social. Un exemple el trobem en la nova realitat dels perfils falsos a les xarxes socials, per exemple. L'autor afirma

que «nunca el Yo ha estado tan expuesto como hoy al bombardeo de los otros; es el nuestro, el que más el que menos, un Yo saturado».¹³⁷ (Rodríguez, 2014:13)

Aquesta visió del «jo» en la societat actual comporta també un conflicte intern. Les opcions del «jo» són tantes i estan tan exposades que per al subjecte és més difícil que abans elaborar una definició ferma, dependent del context, de l'abast de l'audiència i del moment social. Per Rodríguez (2014), això és un error i tenim dret a una identificació, i advoca per un pensament crític que entengui la identitat personal com una tasca, un objectiu a cercar. El perill de respondre a les múltiples demandes de «jo» és acabar atrapat en una multitud de representacions poc genuïnes que ens allunyin fins al punt que no ens reconeguem a nosaltres mateixos (Rodríguez, 2014). En aquest sentit, l'autor destaca una individualitat autèntica enfront de la constant confrontació de l'entorn.

Hem intentat mostrar la relació propera entre els dos conceptes: identitat personal *versus* identitat comunitària. Les dues són, en realitat, socials, i aquesta categorització ens serveix per a organitzar l'exposició. Creiem que és important aquesta breu immersió en el concepte d'identitat, ja que és una de les qüestions que es plantejarà en el treball de camp, allò amb què s'identifiquen els voluntaris i voluntàries, i hi ha una relació entre la identitat i el rol del voluntariat.

3.2. El concepte d'identitat des de la perspectiva individual

Parlar de la identitat individual ens porta de nou a la valoració dels diversos aspectes del «jo». Un dels factors que cal tenir en compte des de la perspectiva individual és la cognició. Morales . (2007:796) defineix aquesta identitat com una categoria cognitiva «que sirve para procesar y organizar la información y el conocimiento sobre uno mismo y que se caracteriza por su gran amplitud, ya que puede influir, entre otros, características o rasgos generalizados».

Reconeix al «jo» aspectes que anomenen «salientes», que constitueixen la persona en un moment determinat i que sorgiran en diverses moments de la seva vida, i posen d'exemple la persona «tímida», que segurament mostrarà aquest tret més en una festa que dinant amb la família. Els trets, doncs, s'adapten a les circumstàncies (sociocontextuals). La cronicitat del tret serà, per tant, crònica d'acord amb la importància personal que tingui i també d'acord amb el context sociocultural. Els autors, citant autors que han estudiat el tema (com Simon), no reconeixen una estructura cognitiva rígida, sinó que diuen que aquesta també es construeix de forma heurística: «en la memoria de trabajo a partir de información específica saliente en la situación concreta y del conocimiento más general que se obtiene de la memoria a largo plazo» (Morales , 2007:797).¹³⁸

Quan parlem d'identitat podem tenir en compte dues perspectives: per una banda, ens trobem amb tot un seguit de definicions teòriques, però, per l'altra, en realitat la identitat té tota una vessant experiencial (Íñiguez, 2001).

¹³⁷ L'autor fa referència a aquest concepte utilitzat per Kenneth Gersgen en el llibre *El yo saturado*. (Gergen, 1997)

¹³⁸ Morales es basa en aquesta definició amb una perspectiva constructivista i cognitivista de la memòria. (Sáiz, 2019): la identitat possible gràcies al processament d'informació i l'elaboració

La identitat s'ha de considerar en el context d'interacció, ja que és un concepte que construïm a través de la comparació amb els altres. A més de la seva singularitat, unicitat i exclusivitat, que en són característiques imprescindibles, segons Iñiguez (2001), la identitat té també la propietat de ser permanent. No és immutable, potser és dinàmica, però sempre sabem «qui som». Seguint la teoria d'oposicions binàries, hi ha tot un seguit d'oposats que ens poden ajudar a contextualitzar-les: similitud/distinció, unicitat/multiplicitat, igualtat/diferenciació, continuïtat/discontinuitat, idees que cal afrontar també conceptualment per a convertir l'experiència en un fenomen per estudiar (Íñiguez, 2001).

El mateix que passa amb el concepte de personalitat passa amb el d'identitat. Ambdós poden ser analitzats tenint en compte explicacions que sorgeixen des de l'individu com a organisme que és diferent de la resta, o bé des d'una perspectiva social, d'un ésser que es relaciona amb l'entorn i que s'experimenta de forma individual. Des d'aquesta perspectiva podem trobar autors i corrents que n'han fet un abordatge des del punt de vista individual —amb explicacions biològiques, dinàmiques (des de la psicoanàlisi), fenomenològiques, narratives— i des d'un enfocament més social —amb disciplines com la psicologia social—, i altres autors que han elaborat estudis des de la vessant de la interacció humana i els estudis de la identitat col·lectiva (Fernández, 2012).

Des de la perspectiva biològica es pren l'ésser humà com un ésser corporal i biològic independent d'altres entitats. Eysenck i Wilson en són representants. Wilson, interessat en la sociobiologia, estudiava des d'una perspectiva evolucionista la selecció natural de gens amb patrons de comportament adaptatius (Fernández, 2012). Les postures biològiques han estat força criticades, per una banda, per no tenir en compte la capacitat simbòlica que l'ésser humà manifesta a través del llenguatge i, per l'altra, perquè, basant-se en el prestigi que tenen avui les ciències biològiques, han servit com a base per a algunes teories discriminatòries i racistes (Íñiguez, 2001).

Des de les teories dinàmiques, internalistes de la identitat d'acord amb la psicoanàlisi, la psique humana de cada ésser humà és única, i cal estudiar-ne la manifestació en els grups socials (Fernández, 2012). Segons el corrent psicoanalític, les forces estructurants internes cerquen —sovint de manera conflictiva— adaptar-se al medi (sublimació) (Freud, 1970). Des d'aquesta vessant, però, hi ha hagut aportacions com el marxisme, que emfatitza la relació entre la història personal en el context de la història social. Per altra banda, l'èmfasi de la història personal en la construcció de la personalitat permet incloure aspectes com la historicitat i la temporalitat en l'estudi de la identitat, i la converteix també en un fenomen influït per la societat. (Íñiguez, 2001)

El plantejament psicoanalista té molt en compte l'entorn social i cultural, ja que aquest té una afectació directa sobre la psique. Carl Jung parlava de certs arquetips com a estructures mentals que constituïen trets de significació compartits amb altres persones, i parlava també d'un inconscient col·lectiu; per tant, la vessant comunitària, col·lectiva, també estava força present:

Pero ese estrato descansa sobre otro más profundo que no se origina en la experiencia y la adquisición personal sino que es innato: lo llamado inconsciente colectivo (...) Los contenidos de lo inconsciente personales son en lo fundamental los llamados complejos de carga afectiva, que forman parte de la intimidad de la vida anímica; en cambio, a los contenidos del inconsciente colectivo los llamamos arquetipos» (Jung, 2018:10-11)

Des d'una perspectiva fenomenològica, es pot entendre la identitat a través de l'experiència: com ens impacta la realitat i com la captem amb els sentits. És a dir, que la identitat conflueix amb el concepte de consciència (Fernández, 2012; Iñiguez, 2001). Cada ésser humà expressa a través de l'acció les seves formes de percepció; des de la fenomenologia es poden abordar els significats, motius, finalitat i actes, i des de la sociologia, veure com es genera la interacció amb els altres. (Leal, 2007)

Pels humanistes, la relació de la persona amb el medi, les limitacions i potencialitats que té amb referència a l'entorn, és el que desenvolupa la seva noció d'identitat: el «jo» (*self*) com a resposta a la interacció entre l'entorn i el subjecte. El «jo» també està basat en l'oposició: qui som en contrast amb allò que els altres tenen de diferent. Dos representants d'aquest corrent són Erikson i Rogers. (Fernández, 2012)

D'acord amb Iñiguez (2001), podem explicar aquesta identitat individual des de la narració, des del llenguatge com a element a partir del qual estructuram la realitat i la compartim amb els altres. És per mitjà d'aquest que ens comuniquem amb nosaltres mateixos i amb l'entorn. La manera en què ho fem té connotacions i valoracions socials, donat que és un aprenentatge que s'ha donat socialment (procés social). De fet, sabem que els contextos socials diferents valoren unes identitats més que d'altres:

En efecto, la narración de nosotros/as mismos/as tiene un enorme poder, puesto que modela lo que sentimos y lo que hacemos. Escapar del lenguaje es imposible puesto que constituye la realidad misma de la que formamos parte. Vernos a nosotros mismos en un rol u otro tiene efectos distintos, pensarnos como inteligentes tiene efectos diferentes que vernos como inútiles. (Iñiguez, 2001:214)

Amb el llenguatge ens expliquem a nosaltres mateixos i expliquem l'entorn; per tant, la identitat i tot el que engloba caldrà ser estudiat a partir del llenguatge. (Fernández, 2012)

Rueda (2011), per definir la identitat personal, desenvolupa els conceptes d'autoconcepte i autoestima. Defineix l'autoconcepte com:

una estructura cognitiva compleja, que se mantiene relativamente estable y unitaria a lo largo de nuestra vida. Y también como un conjunto de contenidos mentales, articulados y flexibles, que varían en función de las experiencias que tengamos, de nuestras metas y necesidades, y del modo como valoremos e interactuemos con los diferentes contextos en los que nos desenvolvemos. (Rueda, 2011:529)

Amb aquesta definició, l'autora reconeix que en l'autoconcepte hi intervenen aspectes personals, com l'experiència de cadascú, i aspectes socials que tenen a veure amb la interacció. Reconeix que l'autoconcepte conté característiques del passat, del present —tot allò que la persona té i la defineix— i també del futur, com els aspectes que li agradaria desenvolupar. Representa el coneixement que cada persona té de si mateixa, el conjunt de creences, esquemes o imatges que es mantenen en relació amb les característiques, habilitats, rols i manera particular d'actuar. (Rueda, 2011)

L'autoconcepte es diferencia del «si mateix» («*self*», terme anglosaxó) i ha generat força literatura al respecte. L'autora exposa que un dels primers psicòlegs a abordar el tema fou W. James, que diferencia el «jo» com a subjecte pensant i conscient del «jo» com a objecte que pot ser pensat (i, per tant, pels altres), un «jo» que es relacionaria no amb el que soc sinó amb allò que se m'assigna o es considera que soc. Segons aquesta segona definició del «jo», aquest estaria constituït pel cos, les facultats mentals, els rols socials, els impulsos (protecció i promoció) i els sentiments que tingui la persona envers si mateixa. (Rueda, 2011)

Una noció més moderna del «jo» com a subjecte l'entén com un model dinàmic i coherent de representacions cognitives i afectives que, de forma conscient i inconscient, registra les nostres experiències i permet adonar-nos de qui som: «identifica nuestros pensamientos y sentimientos, es capaz de planificar, ejecutar y observar nuestra conducta en los diferentes contextos sociales; y procesa, construye e interpreta la información proveniente de nuestras interacciones sociales» (Rueda, 2011:531). Pel que fa al «jo» com a objecte, es refereix al conjunt de percepcions, creences y avaluacions que l'individu té i fa en relació amb si mateix; es correspondria, diu Rueda Laffond, amb l'autoconcepte.

Són moltes les orientacions que s'han donat a l'estudi de l'autoconcepte, però sempre entren en joc els altres, amb especial importància d'aquelles persones amb les quals es crea l'afecció.¹³⁹ Per l'autora, l'autoconcepte es genera d'acord amb la naturalesa social i simbòlica, que influirà en la selecció i la manera d'interpretar la informació que es rep d'un mateix i que obté en les relacions socials. Els processos de comparació i els judicis de valor que ens fan els altres influiran en la percepció que tindrem de nosaltres mateixos.

L'autoconcepte, construït a partir de les experiències socials, també actua com a mecanisme que guia la conducta i defineix les metes i estratègies que es posaran en marxa en cada moment. Per tant, en el moment que parlem d'acció o conducta ens trobem amb processos motivacionals, que comportaran, per un costat, l'evitació dels aspectes negatius i, per l'altre, la reducció de la incertesa sobre un mateix. (Rueda, 2011)

Als anys cinquanta la motivació relacionada amb l'autoconcepte i la identitat va donar lloc a les teories de la consistència que es postulaven; la idea és que els éssers humans intenten mantenir una consistència psicològica entre les seves creences, actituds i conductes, és a dir, motivats per a mantenir el sentit de l'ordre i compatibilitat entre el que és la consciència pròpia, els sentiments i les accions. La inconsistència no agrada a l'ésser humà que busca de

¹³⁹ La idea que l'autoconcepte està unit al context relacional és una de les bàsiques de la teoria de l'afecció de Bowlby. (Rueda, 2011)

nou un equilibri (Ovejero, 1993). Com diu Rueda (2011:553), «la motivación de la consistència se refiere a la necesidad que tienen las personas de preservar el concepto que tienen de sí mismas».

La teoria de consistència més coneguda és la que va formular Leo Festinger: la teoria de la dissonància cognitiva segons la qual les persones tendim a reduir o eliminar la dissonància — és a dir, cerquem la compatibilitat entre els actes, sentiments i pensaments— a través de diversos procediments. En aquest sentit, s'alinea amb la idea d'ésser humà com a racional o «racionalitzador», ja que volem que les nostres idees i actituds no contradiguin les nostres accions. (Ovejero, 1993)

L'aportació de la teoria de Festinger al conjunt de les anomenades «teories de la consistència» va ser destacar els exercicis cognitius que les persones fem abans i després d'una decisió. A través de diversos experiments (alguns força criticats), va demostrar que les persones tendim a incrementar les característiques positives de l'opció escollida i també les negatives de la rebutjada. Al mateix temps, quan l'opció triada no ofereix una gratificació prou alta es cerquen estratègies, es modifiquen creences per poder tornar a valorar-la com a gratificant (Ovejero, 1993).

Un altre concepte en relació amb la identitat des del punt de vista individual és el d'autoestima, que és un altre dels elements relacionats amb l'autoconcepte. De fet, l'autoestima seria la valoració que fem de «qui som», del nostre autoconcepte:

El autoconcepto también representa un objeto al que podemos valorar, y hacia el cual podemos sentir un afecto determinado. Así pues, una persona puede evaluar (...) en términos globalmente positivos, experimentando entonces una sensación de valía y aceptación hacia sí misma. O por el contrario (...) de una forma desfavorable, generando entonces sentimientos negativos hacia sí misma, como desaprobación, desagrado o devaluación». (Rueda, 2011:555)

Així doncs, aquesta valoració que fem de l'autoconcepte, seria el que constitueix l'autoestima. Rueda informa que, per alguns autors, la definició només valorativa és massa simple i que cal incloure també en la definició d'autoestima les habilitats, les accions i les metes que aconsegeixi la persona. Així doncs, l'autoestima tindria també a veure amb els èxits aconseguits. Avui en dia, diu l'autora, mantenir l'autoestima comporta tenir una actitud positiva envers a un mateix i mantenir un adequat nivell de competència. Així doncs, la rellevància de les fites té a veure amb allò que és significatiu per a la persona en relació amb les habilitats que té. Actuar de manera «competent» està lligat a la vàlua personal. L'autora afirma que, quan una persona té bona autoestima, tendeix a actuar de forma beneficiosa per a ella.

Sovint ens referim a la mesura de l'autoestima segons diverses tipologies, generalment duals, com «alta» o «baixa». Aquesta mesura considera l'autoestima com quelcom estable i unidimensional. Rueda (2011) adverteix que tenir l'autoestima alta també pot comportar prejudicis per a la persona, donat que pot portar-la a no analitzar les possibles errades. Actualment s'han afegit altres consideracions i l'autoestima ja no es vista com un factor

unidimensional, sinó que es pot definir a partir de diverses característiques. La combinació dels diversos trets és el que fa que l'autoestima sigui també un fenomen complex d'estudi i d'autoavaluació:

Taula n. 6. Variables de l'autoestima (tipologia)

Alta La persona té una alta consideració general de si mateixa.	Baixa La persona té una baixa consideració general de si mateixa.	Per si sola, aquesta mesura no explica el concepte en la seva totalitat.
Segura L'autoestima és consistent i no depèn de la valoració dels altres.	Fràgil El nivell d'autoestima depèn de la valoració externa.	Els estudis elaborats posen aquesta variable en relació amb diversos factors intrínsecs i extrínsecs, com l'afecció, l'eficàcia del procés de socialització, les experiències viscudes, etc.

Font: elaboració pròpia a partir de; Rueda (2011:555-562)

Al mateix temps, el **binomi autoestima segura – autoestima fràgil** es caracteritza pels aspectes següents:

Taula n. 7. Característiques de l'autoestima segons sigui segura o fràgil

Autèntica	Contingent	Està d'acord amb el fet de si depèn més o menys d'esdeveniments externs.
Genuïna	Defensiva	Es mostren amb més o menys naturalitat els trets positius i es poden acceptar els negatius.
Implícita	Explícita	Està en relació amb sentiments i valoracions més o menys expressats de forma conscient o bé que reflecteixen una orientació preconscious o inconscient.
Estable	Inestable	Trenca amb el concepte d'autoestima com a quelcom permanent i estable. Pot canviar a través dels esdeveniments de la vida diària.

Font: elaboració pròpia a partir de Rueda (2011:562-570)

Aquesta altra forma d'autoestima basada en tipologies permet fer un abordatge no dual i accepta el concepte com un fenomen dinàmic i en construcció constant. Els tipus purs comportaran aspectes més o menys negatius, i des de la psicologia es tracta de comprendre les persones per ajudar-les en la construcció d'aquesta autoestima.

Hem volgut mostrar que les experiències i les interaccions socials són molt importants i, donat que l'àmbit d'estudi comporta una experiència diferent i interaccions socials no habituals en la quotidianitat —fer voluntariat és quelcom que s'ha d'anar a buscar—, i també que l'estudi de les motivacions del voluntariat se centra en la recerca d'experiències positives i de benestar, és interessant exposar, encara que sigui breument, aquesta qüestió en el marc teòric.

3.3. La identitat social

3.3.1. El concepte identitat des de la perspectiva social-col·lectiva

La «identitat social» ha estat estudiada per diversos corrents des de la psicologia social. En el marc més convencional, un dels resultats més importants d'aquests estudis és la teoria de la identitat social de Tajfel juntament amb la de l'autocategorització de Turner (Íñiguez, 2001; Scandroglio et al., 2008). Tajfel va saber donar, a una disciplina en aquell moment poc rellevant, una teorització que ha ajudat a comprendre no només la identitat social, sinó també els prejudicis i la discriminació social. (Íñiguez, 2001)

Com hem senyalat anteriorment, Festinger ja havia estudiat la identitat com un procés de comparació amb els altres, però Tajfel afegeix el concepte de categorització social i l'aplica a la identitat de grup. A través de certs experiments, aconsegueix demostrar que tendim a afavorir els qui considerem que formen part de la nostra categoria (Muñoz i Vázquez, s. d.). Íñiguez (2001) afirma que Tajfel definirà la identitat social com la consciència de les persones de pertinença a un grup o categoria social amb el qual, per tant, ens identifiquem.

En els seus postulats inicials, Tajfel parlava del fet que el comportament social d'un individu variava al llarg d'un continu unidimensional basculant entre dos extrems: la identificació intergrup, en la qual la conducta la determina la pertinença al grup (o grups), i la intrapersonal, que estaria determinada per les relacions personals (entre individus) i en la qual dominarien aleshores les característiques personals idiosincràtiques. (Scandroglio et al., 2008)

La teoria de Tajfel engloba tres processos importants per a entendre la identitat: la comparació, la categorització social i la identificació. Ajuda a entendre que no percebem o ens percebem per «com som» de forma abstracta, sinó a partir de les categories que elaborem i construïm amb els altres. (Pujal, 2004)

- Categorització social com a subministradora d'una identitat o posició social que ahora és el punt a partir del qual interpretem la realitat.
- Comparació social a partir del patró comú establert que servirà de guia de la comparació.
- Identificació amb les categories d'acord amb el procés de socialització que ens vincula a certs grups de pertinença.

(Pujal, 2004:28)¹⁴⁰

Tajfel al·ludeix també a les identitats socials positiva i negativa. En realitat, les persones cerquem una distinció positiva que per l'autor es fonamenta en dos processos: comparació social i competició social (Muñoz i Vázquez, s. d.). D'ambdós processos prové la identitat social positiva o negativa que prediu, a més, comportaments que tendeixen a restaurar la valoració positiva, si aquesta es posa en dubte (o és negativa), a través de dues estratègies: el canvi i la mobilitat social (Íñiguez, 2001).

Segons Tajfel, si amb el procés de comparació social es produeixen resultats negatius, el subjecte estarà en un estat d'insatisfacció i activarà els mecanismes per a contrarestar aquesta emoció. Les estratègies per a superar-ho són la denominada mobilitat social quan es creu que

¹⁴⁰ El material de la UOC no està publicat en línia. S'ha hagut de recercar en la delegació de la Universitat a Lleida. A les referències hi ha la citació complerta.

les barreres entre categories socials són permeables i, per tant, és possible redefinir la pertinença fins a arribar a ser una part del grup que es percep d'estatus superior o, en cas que això no es percebi possible, canviar socialment, cosa que impulsaria accions en les quals el grup que s'autodefineix inferior cercaria maneres per a poder accedir a una reavaluació positiva. (Scandroglio et al., 2008)

Tant Turner com Tajfel van proposar dos tipus d'estratègies en la categoria que abans anomenàvem «de canvi social», que són la creativitat social i la competició social. La creativitat s'activaria quan les relacions socials intergrupals són percebudes subjectivament com a segures, i hi inclouen tres estratègies: recerca de noves dimensions de comparació, redefinició dels valors adjudicats i canvi del grup objecte de comparació (de l'exogrup). La competició social, per la seva banda, es donaria quan les relacions intergrupals es perceben com a insegures i consistiria a intentar avançar el grup de major estatus en allò que es valorat per tots dos grups. (Scandroglio et al., 2008)

Turner desenvolupa la teoria de l'autocategorització i planteja diferents nivells de categorització del jo: el supraordenat (ésser humà), un nivell intermedi de tipus grupal (*in-group* o *out-group*) i un nivell subordinat en el qual s'individualitza com a individu (el nivell personal). A partir d'aquí, la percepció i vivència de la identitat en cada moment va des de la més personal fins a la grupal, i conclou que en el procés de «despersonalització» que suposa la identitat grupal no es perd la individual, sinó que es tracta només d'un canvi de nivell (Muñoz i Vázquez, s. d.).

Morales et al. (2007) afirma que la teoria de la categorització del jo va sorgir a finals del segle XIX com a continuació de la teoria de la identitat social i que ha tingut un paper molt important en l'estudi de la identitat. L'autor parla de tres aportacions importants en l'àmbit de la categorització del jo que han aportat dades importants per a comprendre el fenomen de la identitat: el procés de despersonalització, els tres nivells de caracterització i el concepte de prototipus.

El procés de despersonalització comporta la identificació com a membre d'un grup sense tenir en compte altres perspectives. Posa com a exemple el moment en què ho afirma la «nacionalitat». Aquest fet, que sembla simple, porta implícit tot un seguit de valors, característiques que s'associen de forma generalitzada a cada «nacionalitat»; per tant, en dir «soc de tal país» la persona accepta aquesta construcció social o es percep d'acord amb ella.

La consideració en els tres nivells de categorització té relació amb el que anomenàvem en apartats anteriors: que l'individu és igual a tots, igual a alguns i diferent a tots. Segons aquesta teoria, hi ha una categorització del jo interpersonal, una d'intergrupala i una altra d'interespècie. Totes tres tenen funcionaments antagònics en el sentit que, quan un està operatiu, l'actuació dels altres queda inhibida (Morales, 2007). D'acord amb el nivell d'identificació amb el què ens trobem, es dona un tipus de rellevància o absència de certs tipus comparatius. Així, si en una categorització interpersonal ser home i dona pot ser un fet distintiu, en el moment que ens categoritzem de forma intergrupala, per exemple, per la professió, ser home o dona resultarà menys importants. La tercera característica d'aquestes

tres categories és que el context influirà en el nivell de caracterització; per tant, la perspectiva ecològica és també important. En certs contextos i moments, s'inhibirà la identificació personal i la persona s'alinejarà amb la col·lectiva; en d'altres continuarà destacant la personal per sobre de la col·lectiva.

Morales et al. (2007) destaca el concepte de prototipus d'acord amb el qual en cada comunitat hi ha trets de personalitat que representen millor la comunitat que d'altres. Aquest concepte enllaça amb els estudis sobre cultura i personalitat fets en antropologia. Segons Nadel (1955), definir la personalitat només per observació cultural permetrà conèixer trets superficials; afirma que quan es parla de «tipus» es fa en realitat d'una cultura i una organització social determinades i que, en tot cas, aquests caràcters «tipus» es poden considerar com a inclinacions i formes de conducta uniformes en una cultura determinada. (Nadel, 1955:433)

De manera similar, Morales, (2007) defineix el prototipus en relació no amb els trets sinó amb la persona: «el prototipo es la persona que mejor representa la posición del grupo en alguna dimensión importante para el grupo» (Morales et al., 2007:791). La posició prototípica és la que serveix de mesura al grup i la que es diferencia més de la resta de grups. És el valor central i la posició normativa —de més influència— dins del grup. Pot ser prototípic, afegeix Morales (2007), una idea, una actitud i fins i tot un grup: sindicat, partit polític, equip de futbol, etc. Exposen que són importants les variables personals, contextuals i l'efecte de l'audiència alhora de mostrar-nos, de definir qui som. En tot cas, el fet que la identificació, la forma d'actuar són factors dinàmics, variables i flexibles i que hi intervenen molts factors és quelcom que s'evidencia a través dels molts estudis elaborats des de la psicologia social i matèries afins. (Morales, 2007)

Altres autors que han treballat en la teoria de l'autocategorització han aportat altres conceptes com els del «grup cohesionat», que seria aquell que a través del procés de despersonalització ha produït un seguit d'efectes que inclourien la conformitat grupal, la diferència intergrup, la percepció estereotípica, l'etnocentrisme i una actitud positiva envers els membres del grup. L'actitud positiva envers els membres del mateix grup s'anomena «atracció social» i es dona en identificar en les persones les característiques prototípiques, i és diferent de l'atracció personal, que estaria basada en característiques de caire idiosincràtic (Scandroglio et al., 2008:82).

Posteriorment a les investigacions de Tajfel i Turner, altres autors han aprofundit i abordat altres enfocaments teòrics, com la teoria realista del conflicte, que ha servit de base per a establir estratègies de descategorització, recategorització i diferenciació mútua, o les teories anomenades híbrides, com les identitats socials múltiples, les identitats creuades o els models de processament recíproc —bases teòriques en l'estudi del prejudici— (Scandroglio et al., 2008).

Un aspecte també molt estudiat en relació amb la identitat ha estat el fenomen de masses. Reicher, a propòsit de la identitat de les masses, exposa que els membres d'una massa comparteixen una mateixa autocategorització, es consideren membres del mateix grup, i, per tant, conclou que les masses actuen en termes d'una identitat social comuna, la identitat no

desapareix com havien aventurat altres autors anteriors i la conducta estarà mediatitzada per la natura de la categoria social a la qual pertanyin; per tant, no sempre haurà de ser destructiva o violenta. (Muñoz i Vázquez, s. d.)

Llíguez (2001) afirma que una altra gran aportació de Reicher fou el concepte d'identitat social puntual, que es genera d'acord amb el context social i en relació amb els comportaments col·lectius. A partir d'aquesta noció, es desfigura la noció d'identitat com a única i parlariem «d'identitats».

3.3.2. Identitat cultural i immigració

Donat que una de les entitats de l'estudi de camp, Chabab al Amal (vegeu l'[annex 1](#)), s'emmarca en un context de recerca o afirmació identitària, tal com ho han dit les persones entrevistades d'aquesta entitat, s'ha decidit incloure un apartat com a marc teòric per contextualitzar-ho. Malgrat que no és l'objectiu del present estudi, pensem que és prou important per a fer un abordatge teòric, encara que sigui breu, del fenomen de la identitat en relació amb la immigració.

Tal com exposàvem en apartats anteriors sobre personalitat i cultura, definir en què consisteix «una cultura» és complex. Ja hem anomenat alguns autors que destaquen com, de manera simplificada, generem «prototips» o «estereotípies» que fan ressaltar certs trets culturals per sobre d'altres, ja sigui per destacar la cultura dominant com a hegemoneitzadora, com a estratègia per a generar una identitat positiva, per generar una identificació clara amb els altres, etc. (Martí, 2004; Montero, 1982a; Morales, 2007; Scandroglio et al., 2008)

Com afirma Alsina (2007), cal significar la cultura d'acord amb l'herència històrica i el dinamisme inherent que fa que estigui sempre en un procés de construcció, i l'autor alerta de la facilitat de caure en visions «estereotipades» sense tenir en compte les diferències intrínseques, és a dir, el que Martí (2004:44) anomena la «normalitat diferencial», autor que reconeix que, malgrat que hom es pugui identificar amb una identitat cultural, «cada persona (...) posseirà i serà definida per moltes altres competències culturals». Per l'autor, no tenir aquest aspecte en compte condueix a una mirada etnocràtica de la cultura i limitadora del valor real de la tradició com a forma d'homogeneïtzació cultural, mirada que, com diu Alsina (2007), suposa una altra mirada «essencialista» i «ahistòrica».

El fenomen migratori viscut les darreres dècades ha despertat una preocupació per la identitat cultural (Fuentes, 2014). En una societat homogènia —o pretesament homogènia—, diu, no hi havia lloc per a les «identitats» en plural. Vinculada al lloc de naixement, la migració ha arribat per modificar aquesta visió i ha posat en debat la necessitat de revaloració de les identitats culturals: «el rechazo de la imposición cultural como norma pone sobre la mesa la necesidad de articular medidas para hacer efectivo tal respeto a la diversidad de identidades culturales» (Fuentes, 2014:62).

L'autor analitza la relació dels immigrants amb el territori d'acollida i destaca el fet que es rebi la immigració com una amenaça, que s'acceptin els estereotips (inferioritat cultural expressada de moltes maneres) i es negui la pluralitat cultural, fet que dificulta la integració d'aquests

immigrants i obliga a generar identitats que els enfronten. En posar l'accent en la identitat cultural dels nousvinguts, s'esborra la persona per a mostrar una «abstracció identitària» que despersonifica. Fuentes (2014) parla de diversos enfocaments que ha tingut aquesta qüestió de la identitat com a multidimensionalitat, és a dir, té en compte que cada persona es defineix per múltiples dimensions i pot mantenir vincles amb diverses comunitats, i adverteix que aquesta identitat múltiple o multidimensional té el perill de considerar la identitat com quelcom "estàtic". Múltiple, però que assigna els diversos trets a una imatge concreta i en aquest sentit, no la considera integrativa. També la jerarquització que porten implícites les diverses dimensions de la identitat compliquen aquesta assumpció múltiple. No podem posar certs hàbits culturals al mateix nivell de les creences religioses, per exemple, i això fa que el problema de la integració sigui més difícil de resoldre, tot i que sí que és cert que facilitarà trobar alguns espais comuns entre cultures que poden compartir certs trets o característiques.

D'altra banda, l'autor parla d'altres formes possibles d'integració i es refereix a aspectes com el concepte de pàtria, que podria ser un element de cohesió: un espai situat per sobre de creences personals, que pot englobar diverses expressions culturals i que pot unir tota la comunitat amb un objectiu comú, el qual significaria les persones com a ciutadans. Destaca, però, que potser la dificultat estaria a trobar «el destino común compartido» que hauria de servir com a cohesió social, donat que caldria trobar acord en els elements essencials que destaca cada identitat cultural.

Un concepte força conegut és el d'identitat multicultural, que comporta adoptar alguns aspectes de la cultura d'origen i adoptar-ne d'altres de les cultures d'acollida (Fuentes, 2014), però l'autor adverteix que la població nousvinguda igualment ha de fer front a forts estereotips que poden dur a respostes de rebuig en la societat d'acollida —amb totes les problemàtiques que això genera— o bé d'assimilació i renúncia als propis trets identitàris, que tampoc no es valora com a desitjable pel que té d'assimilació i dominació de les minories.

Fuentes (2014) parla de la separació voluntària com una alternativa a la segregació, que es dona en àmbits escolars: ser educats per col·lectius diferenciats de manera que en el procés d'elaboració de la identitat no hi hagi situacions de rebuig, evitar així les dificultats que s'esdevenen del xoc cultural i, alhora, permetre que cada cultura, evitant els estigmes negatius associats, pugui arribar a l'autorespecte, però naturalment adverteix que sembla estrany intentar que s'apregui a estimar el que és diferent a un mateix sense conèixer-ho i sense haver-hi conviscut. L'autor rescata d'aquesta proposta la importància que té la formació en relació amb la pròpia identitat i per respecte a la de l'altre, i destaca els perills de segons quins enfocaments que es donin a aquesta educació identitària.

El coneixement i l'afecció pel que se sent propi no ha de voler dir acceptar tot el que hi ha en una cultura. Les persones poden ser crítiques i escollir aquells aspectes que consideren més importants i obrir-se a noves propostes que, en un entorn multiètnic, es poden trobar en el mateix context, «de tal forma que de cabida tanto a la apertura a lo nuevo como a la lealtad reflexiva a lo propio» (Fuentes, 2014:69). Conclou que, malgrat les dificultats i les preguntes que queden sense resposta, sembla important respectar el bagatge cultural i partir del respecte i el reconeixement d'aquest bagatge en els processos educatius, això sí, estant alerta

a propostes que de forma més o menys implícita comportarien una homogeneïtzació i també per evitar estereotipar les minories, ja que el fet de tenir en compte l'origen val per a tothom, no només per la cultura «dominant».

Portes et al. (2012) estudien els determinants d'autoidentificació ètnica i nacional en relació amb l'autoestima en nois i noies immigrants de segona generació de Madrid i Barcelona; destaquen que a l'hora de cercar estudis similars les teories existents són principalment d'estudis americans o altres països anglòfons, i per això advoquen per testar aquestes investigacions en un país no anglosaxó, com Espanya, que també compta actualment amb una població d'immigrants de segona generació, mal considerada «immigrant» —donat que ells no han migrat mai (Alsina, 2007).

D'acord amb Portes et al. (2012), les identitats estrangeres resilientes poden ser una aportació positiva per a la solidaritat i estimular la lluita pels drets, tal com s'ha manifestat, per exemple, en les revoltes de França de l'any 2005. Alhora, destaquen que sentir-se part de la societat d'acollida representa un signe d'integració, sobretot si permet la mobilitat ascendent dins d'aquesta societat. Per altra banda, l'autoestima té a veure amb la transmissió cultural tant a l'escola —on s'associa amb els bons resultats acadèmics— com amb la família, sobretot a partir de la qualitat de la relació amb els pares i l'acceptació (o rebuig) d'aquests envers la societat d'acollida. Destaquen que els pares que volen estar pocs anys i marxar aviat, i tenen actituds negatives envers el lloc d'acollida, dificulten alhora la integració dels fills i filles.

L'anàlisi, segons els autors, demostra que la durada de la residència dels pares al país i el fet que el jove sigui autòcton determinen la identificació amb el país d'acollida i destaca que els anomenats generació 1,5, és a dir, els nascuts encara en els països d'origen dels pares, no mostren una identificació tan gran amb el país receptor, sobretot els d'origen andí i caribeny, i aquests autors creuen que el fet que no estiguin tan integrats pot estar relacionat amb vivències de discriminació. Però els resultats han demostrat que això no té tant a veure amb el sentiment de pertinença, sinó que la discriminació afecta principalment l'autoestima, que presenta nivells molt més baixos en persones que han patit algun tipus de rebuig derivat de la seva ètnia.

Portes et al. (2012) exposen que les bones relacions familiars i una ambició de millora per part dels pares enforteixen la imatge dels joves. Igualment, conèixer bé la llengua d'acollida afavoreix. Per contra, els enfrontaments i experiències negatives durant el procés de creixement fan l'efecte contrari i perjudiquen la creació d'una identitat pròpia i positiva. Proposen, per a un futur que pugui evitar els efectes negatius que comporta la baixa autoestima en els immigrants de segona generació (fracàs escolar, identitats ètniques reactives, entre altres), potenciar les relacions dels joves amb les famílies, assegurar un bon aprenentatge de la llengua i crear camins per a assegurar èxits futurs als joves de segona generació: «Aquests resultats haurien de conduir, al seu torn, a un progrés educatiu i

ocupacional sostingut, i evitar així l'amenaça d'assimilació a la baixa entre els nous espanyols».¹⁴¹ (Portes et al., 2012:32)

Raya-Diez et al. (2019) posen també l'accent en la gestió de la diversitat i proposen tot un seguit d'eines i recursos des del treball social. Les autores parlen del fet que la relació en una comunitat pot ser l'hostilitat, la coexistència (en la qual només es comparteix l'espai) o la convivència, que comporta relacions pacífiques basades en el respecte i el diàleg. D'acord amb aquesta idea, tot el que es basi en idees etnocèntriques o bé en un relativisme cultural no crític (guetització, manca de realisme i/o conservadorisme) comportarà allunyar-se del que consideren que ha de ser la relació intercultural: «compartir i aprendre de las culturas con el fin de promover el entendimiento. Se promueve el respeto a otras culturas a la vez que se desarrolla una actividad crítica» (Raya-Diez et al., 2019:68).

D'acord amb les autores, és la integració el que permet incorporar en la dinàmica social majoritària cultures i identitats noves tot mantenint cultures i identitats diferents, però, perquè sigui possible, cal facilitar relacions intergrupals favorables, i aquestes autores advoquen per la interculturalitat que permet a les persones immigrants «crear, junto a las personas autóctonas, una nueva ciudadanía». (Raya-Diez et al., 2019:70) L'espai comunitari ha de permetre una relació basada en el reconeixement, l'intercanvi d'informació, el suport i també l'oci entre persones que habiten una mateixa comunitat: «un lugar para la recreación identitaria, identificación de simbolismos e incorporación de estrategias de adaptación al nuevo contexto» (Raya-Diez et al., 2019:72).

Bartolomé i Cabrera (2003) van més enllà de l'espai comunitari com a espai de trobada, advoquen per la participació ciutadana i el diàleg intercultural, en aquest cas no només perquè les persones nouvingudes trobin un espai sinó per a la construcció col·lectiva d'un projecte social de la ciutadania, autònom i independent. Les autores parlen de la societat multicultural, estenen la noció a altres diferències no ètniques —gènere, opció sexual, classe social, etc.— i destaquen el pluralisme del país espanyol, que suma, a la multiculturalitat que aporten els nouvinguts, el de les diferències territorials de les CA històriques.

Les autores es pregunten com generar un sentit d'identitat i pertinença en una comunitat des de realitats d'identitat diferents i de vegades contràries a les d'un mateix. Analitzen els diversos enfocaments que pot tindre el multiculturalisme i destaquen la «interculturalitat», donat que emfatitza la relació que cal que es doni —inter— perquè aquesta interculturalitat sigui possible: «El enfoque intercultural hace pues hincapié más en las relaciones que en las diferencias entre culturas, que se entienden de forma dinámica influyéndose mutuamente a través de estas relaciones» (Bartolomé i Cabrera, 2003:38).

¹⁴¹ Traducció pròpia. Original en anglès: «Such outcomes should lead, in turn, to sustained educational and occupational advancement, thereby by-passing the threat of downward assimilation among the new Spaniards». (Portes et al., 2012:32)

Qüestionen, però, que les diferències de poder en el si de la realitat permetin que aquesta relació sigui equilibrada, sense dominació d'uns sobre els altres, i que a més no generi exclusió. El fet que la migració arribi i s'instal·li de forma vulnerable, sense dret a documentació i amb processos costosos per arribar a la plena ciutadania, dificulta que això sigui possible. Per això les autores afirmen que «el horizonte utópico al que debe tender toda sociedad que aspira a construir un espacio de interculturalidad, asentado y fortalecido por la justicia de sus prácticas políticas (...) supone repensar también el concepto de ciudadanía». (Bartolomé i Cabrera, 2003:42)

D'acord amb les autores, aquesta ciutadania haurà de ser democràtica, no discriminatòria i permetre, a través de l'«alteritat», comprendre i apreciar la pròpia identitat, i ampliar així les opcions i la capacitat de decisió que tenim en el context. L'acceptació de la diversitat com a norma en un espai socio-polític que promogui condicions d'igualtat i tingui previsió davant l'exclusió, que s'enfoqui cap una democràcia participativa —més enllà de la representativa— i que permeti crear un sentiment d'identitat ciutadana que s'entendria com a «conciencia de pertenencia a una comunidad con la cual desarrollamos normas y valores comunes que posibilitan una convivencia responsable entre todos sus miembros» (Bartolomé i Cabrera, 2003:44).

Així doncs, anant una mica més enllà de l'espai comunitari que permet la relació intercultural, proposen un canvi de paradigma que comporta un tipus de relació en el si d'una democràcia participativa i igualitària quant a drets i nivells de poder, no només que respecti totes les múltiples identitats i promoció el diàleg pel que fa a la diversitat que aporta la immigració, sinó que inclogui tots els diversos «sentirs» individuals i col·lectius que es poden trobar en el país:

más abiertos donde la heterogeneidad, las diferencias, lo distinto, tenga cabida; más amplios que trasciendan el territorio y comunidad más mediata (...) más complejos que posibiliten reconocimientos de ciudadanía múltiples a la vez que identidades cívicas múltiples no de una manera lineal, sino interactiva (...) en la salvaguarda de la democracia y la promoción de la dignidad y libertad de la persona (Bartolomé i Cabrera, 2003:45).

En definitiva, proposen una «identitat cívica» a partir de la qual es puguin establir vincles positius amb la resta de membres de la comunitat exercint el dret a la construcció de la ciutadania, que alhora permeti la construcció de noves formes d'identitat de manera flexible i fluida.

Les autores reconeixen que, per a poder fer-ho, cal un procés formatiu que cali en els diversos nivells de la societat, que eduqui per participar i que permeti tractar igual a tots els ciutadans, i reconeixen que, més enllà dels esculls legals, podem trobar en les institucions el que anomenen «currículum oculto», que porta a pensar que encara cal treballar molt perquè es desenvolupin línies de representació que «incluyan los distintos intereses y culturas.» (Bartolomé i Cabrera, 2003:51). Cal ciutadans formats i informats però també espais públics accessibles a totes les sensibilitats.

3.4. El concepte de rol

En psicologia social s'han elaborat nombrosos estudis amb referència al concepte de rol. Montero (1982b) exposa que es tracta d'un concepte sistematitzat i definit entre els anys trenta i cinquanta del segle xx. Un altre concepte associat al de rol és el de posició. Amb aquests dos conceptes s'intenta explicar i interpretar la interacció social. Tant la posició com el rol estan en relació amb els valors i la ideologia del grup, i s'interpreten de manera molar. La societat es vista com un gran sistema de rols i posicions entrecreuades que constitueixen el sistema social. Autors que han treballat amb aquest concepte han estat Talcott Parsons (des de la vessant estructural-funcionalista), H. M Mead (des de l'interaccionisme social) i Goffamn (des de l'interaccionisme i la microsociologia), entre d'altres. Montero (1982b) afirma que no hi ha una única definició amb un acord total del que és el rol, i cada corrent i cada autor hi fan les seves matisacions. L'autora, partint de l'anàlisi de diverses aportacions, estableix certes característiques per definir el concepte de rol:

- El rol inclou un conjunt d'expectatives compartides per un cert nombre de persones i un caràcter normatiu sobre la conducta que han de tenir els que ocupen l'espai de posició específica en una estructura social.
- Les expectatives de rol impliquen que els membres comparteixin la percepció en relació amb la posició que ocupa cada persona en aquest rol i en determinades circumstàncies.
- Cal desenvolupar la conducta característica i típica de la posició que s'ocupa.
- La conducta de rol s'estructura com un patró que implica una seguit d'actituds lligades a la situació.
- Es desenvolupen diversos rols i diverses posicions simultànies i també al llarg de la vida.

(Montero, 1982b:228-229)

Un altre concepte, que complementa els de posició i rol, és el d'estatus, que es defineix com «una relació evaluativa diferencial dentro de una secuencia continua que permite la existencia de diversos grados, de acuerdo con la acumulación de una cierta característica». (Montero, 1982b:228)

Linton (2012), des de l'antropologia, defineix l'estatus amb una doble significació: en abstracte, per a fixar una posició en una pauta determinada, definició segons la qual cada subjecte podria tenir molts «estatus», ja que participem de moltes situacions socials (patrons); i en concret, referida a qualsevol persona, com «la suma total de los estatus que ocupa», i que comporta «un conjunto de derechos y deberes» (Linton, 2012:108)

En relació amb aquesta doble significació que li atorga Linton, Montero (1982b:228) afirma que el rol representaria l'aspecte dinàmic de l'estatus i estaria definit en dos sentits: el «rol específic», en relació amb les funcions derivades de les pautes diverses en les quals tot ésser humà participa diàriament; i el «rol general», com la suma total que determina «qui és» la persona en la comunitat i, per tant, que se n'espera. Des d'aquesta noció de rol, és clar que genera un seguit d'expectatives —normatives— en relació amb el que els altres n'esperen.

Talcott Parson diferenciava entre els rols expressius i els rols instrumentals: els expressius, centrats en tasques interpersonalment per a mantenir i enfortir les relacions socials, i els rols

instrumentals, en relació amb el resultat de les tasques en què l'interès són «les coses» i no tant les persones (Montero, 1982b).

Un altre corrent teòric que cal destacar és l'interaccionisme simbòlic. El seu representant o precursor més directe és G. H. Mead, sociòleg i filòsof de l'anomenada escola de Chicago, el qual desenvolupa els conceptes de «rol» i de «*self*» ('si mateix'), que van resultar bàsics per a explicar l'evolució de la persona com a ésser social (Salazar i Montero, 1982).

Tal com exposa Iñiguez (2001:215), d'acord amb aquest corrent «la identidad/self no pre-existe a las relaciones sociales sino que es contingente a ellas, surge en el transcurso de las mismas». En la interacció i les respostes que ens donem entre les persones, es constitueix el *self* o la identitat. La identitat, per tant, és quelcom que tenim la potencialitat d'adquirir, però fins que no ens posem en contacte amb els altres no emergeix.

També en línia amb l'interaccionisme simbòlic trobem les aportacions de Goffman, que, fent un símil de les persones com a «actors», demostra que en les nostres relacions estem constantment negociant. Goffman posarà l'atenció en el context, donat que és el marc (*frame*), és l'escenari on es produirà aquest intercanvi:

Cuando un individuo aparece ante otros, proyecta, consciente e inconscientemente, una definición de la situación en la cual el concepto de sí mismo constituye una parte esencial. (Goffman, 1959:258)

L'autor introdueix el concepte de rol com la manera d'actuar que s'espera de cadascú en cada situació d'intercanvi social. Adverteix que aquesta posada en escena és tan important que, quan algú trenca amb el que s'espera que ha de passar —sigui de forma conscient o inconscient—, es generen situacions compromeses (disrupcions), a les quals es busca ràpidament donar resposta. Es modifiquen les actituds en la recerca de l'equilibri perdut, fins i tot es deixa temps als actors perquè puguin «reconstituir» la imatge que s'espera o es dialoga per intentar tornar a l'equilibri. (Goffman, 1959)

Tenemos entonces una especie de modus vivendi interaccional. En conjunto, los participantes contribuyen a una sola definición total de la situación, que implica no tanto un acuerdo real respecto de lo que existe, sino más bien un acuerdo real sobre cuáles serán las demandas temporariamente aceptadas (las demandas de quiénes y concernientes a qué problemas). (Goffman, 1959:21)

Les actuacions de rol, per tant, poden comportar conflictes. Si per Goffman es donen «disrupcions», altres autors han estudiat un seguit de situacions que poden donar lloc a conflicte. Montero (1982b) destaca els conflictes socioculturals següents amb referència al rol:

- Ús simultani de dos rols, que, encara que no siguin antagònics, si són exigents poden comportar un baix rendiment o una «actuació» pobre en dos o més. La dificultat de la conciliació familiar n'és un exemple.

- Ús de dos o més posicions i rols que es basen en valors contradictoris.¹⁴²
- Ús successiu de rols i posicions contradictoris. Són estudiats en antropologia a través dels rols de pas. S'actua d'una manera fins que, pel nou rol, cal canviar l'actitud. L'adolescent o l'adult n'és un exemple.
- Moments en què hi pot haver incompatibilitat entre l'acció de dos rols simultanis. Per exemple,, rols de jutge i testimoni a la vegada.
- Dificultats lligades a rols i posicions que no estiguin ben definits i que poden donar lloc a conflictes.

(Montero, 1982b:250-252)

Alhora, l'autor afirma que la societat també busca formes de resoldre aquests conflictes a través de diverses estratègies com la jerarquització dels rols (que ajuda a prendre decisions davant dels conflictes), la normativa per a reduir exigències de rols excessives (com els permisos de maternitat i paternitat en l'exemple que es donava), exercicis culturals com els rituals de pas per a evitar confusions en rols successius, l'entrenament i la socialització del rol i la creació de estereotips guia, totes les quals són algunes de les fórmules socials per a evitar aquests conflictes de rol (Montero, 1982b).

Naturalment, els conflictes de rol també operen individualment, ja sigui en rols incompatibles, conductes a les quals la persona se sent obligada però que no són compatibles amb el rol —de nou la dissonància cognitiva—, la tensió entre rols complementaris exigents, el desconeixement de les expectatives de rol, la manca de recursos necessaris per a assumir el rol o posició en un moment determinat, el nivell d'autoestima i capacitat de resolució de la persona, o canvis sobtats que dificulten la reapropiació del rol. (Montero, 1982b)

Capítol 4.- Valors i motivació social

Un dels aspectes que s'acostuma a destacar quan es fa referència a la figura del voluntariat, és la motivació com a element que impulsa a actuar com a voluntaris o voluntàries i a mantenir la continuïtat de l'acció. També es fa referència als valors que mobilitzen l'acció. Per això creiem que és important fer una breu definició teòrica i de caràcter general sobre el que en psicologia social es considera al voltant d'aquests dos conceptes, que també tenen afectació en la personalitat i la identitat individual i col·lectiva de l'individu.

Salazar (1979) es refereix als valors, motivacions socials i actituds amb les característiques permanents de la persona que els adquireix en el procés d'interiorització de la cultura. Fa referència, per tant, al procés estímulo-organisme-resposta (EOR),¹⁴³ al procés d'internalització normatiu, etc.

Los valores están condicionados por factores de individualidad; sin embargo, es bastante aceptado que la cultura ofrece a un individuo una serie de valores que

¹⁴² Aquest conflicte de rol tindria relació amb les teories de la consistència i, per tant, amb la teoria de dissonància cognitiva exposada anteriorment (Festinger, 1975; Ovejero, 1993). En aquest cas es tractaria d'un conflicte individual de rol.

¹⁴³ Concepte ideat per Tolman que introdueix el concepte de variable intervinent i planteja que cal tenir en compte el que passa entre l'estímul i la resposta de l'organisme (Salazar i Montero, 1982).

trata de inculcárselos a través del proceso de socialización. Los valores culturales constituyen, tal vez, uno de los casos más claros de la trasmisión a un individuo de una experiencia socio-histórica acumulada por miles de años. (Salazar, 1979:115)

Segons l'autor, els valors fan referència a orientacions de caire més abstracte i general com a guies o orientacions bàsiques que té l'individu i que integren la cultura. D'altra banda, els motius o motivacions socials també són de caràcter general, però hi ha quelcom més implicat en l'àmbit personal: la satisfacció que se'n deriva s'aconsegueix amb la consecució dels objectius fixats per la persona.

Si ens fixem en la definició de Milton Rokeach (Salazar, 1979), veiem aquest autor distingeix en els valors un seguit de característiques o implicacions:

- Un valor és relativament permanent, estàtic i alhora amb possibilitat de canvi, però amb tendència a mantenir-se un cop incorporat.
- Un valor pot referir-se tant a la guia de la conducta com a l'estat desitjable de la persona i la societat. Hi hauria uns valors instrumentals que serien els d'orientació conductual (valors morals) i uns valors terminals referits als estats desitjables. Aquests poden ser personals (centrats en el jo) o socials (centrats en les relacions interpersonals).
- El concepte d'allò que es desitja pot fer referència a l'àmbit individual o al col·lectiu. El que vull per a mi o el que vull per als altres. Aquest és un matís interessant perquè pot dur a conflictes de rol i de valors quan els desitjos no coincideixen amb el que creiem que necessita la societat.
- Els valors poden estimular el canvi en les persones o, al contrari, servir de base perquè no ho facin.

Per Salazar (1979), per tant, els valors acompleixen tres funcions: servir de guia, ajudar a valorar les situacions, i servir de base per a racionalitzar les nostres creences i conductes (en sentit dinàmic). L'autor posa com a exemple el fet de «matar», intolerable en la nostra cultura però que es justifica en certes situacions, com pot ser una guerra, en la qual la motivació, la defensa de la pàtria, torna permissiva l'acció. D'altra manera, el fet de «matar» resultaria punible. Depenent de l'entorn, el moment i la situació (EOR), els valors canvien el seu lloc jeràrquic (el que els assigna cada subjecte) allunyant-nos de la visió "kantiana" de categòrics. Si bé cada individu pot exposar la seva categorització jeràrquica dels valors que el guien, en la pràctica s'apliquen d'acord amb el context.

L'autor exposa que, per alguns estudiosos, quan parlem d'aquest <<estímul-variable-resposta>> (EOR), la «O» es podria considerar la motivació. Allò que impulsa l'acció enfront d'un estímul és allò que motiva les persones. L'autor fa referència als valors en relació amb la motivació d'acord amb l'«antigua discursió filosòfica» sobre si l'ésser humà és atret cap a l'acció per metes externes o més aviat empès per les seves deficiències internes, és a dir, si són els valors o bé les necessitats el que guia l'acció (Salazar, 1979). Aquesta idea la podem posar en relació en el que comentàvem en l'apartat de la motivació del voluntariat sobre les motivacions heterocentrades (valors com a guia) o autocentrades (necessitats com a guia) .

D'acord amb Navajo (2021), la motivació és el procés pel qual una necessitat no satisfeta mou la persona en una certa direcció per aconseguir satisfer aquesta necessitat;. D'acord amb la

definició, l'autor parla de tres elements presents en la motivació: el desig intern que es projecta, la meta en l'exterior i l'estratègia per a aconseguir satisfer la necessitat.

El comportament de les persones obeeix a les seves motivacions. L'autor adverteix que aquest és un fenomen de difícil estudi, ja que podem veure allò que provoquen les motivacions (comportaments) però no les motivacions mateixes, i es poden donar conductes diferents amb motivacions semblants i viceversa. Navajo (2021) parla de tres classificacions generals dels motius:

- Motius fisiològics o primaris, més lligats a recuperar l'equilibri orgànic (homeòstasi).
- Motius generals, no apresos, que relaciona amb mecanismes de supervivència i adaptació al medi.
- Motius socials, apresos, com la necessitat de poder, l'estatus, etc.

Pérez (1992) parla de tres tipus de motivacions per a l'acció personal seguint la teoria de McGregor (autor que introduïrem tot seguit):

- Extrínseca, centrada en la satisfacció relacionada amb les interaccions.
- Intrínseca, centrada en factors interns com l'aprenentatge.
- Transcendent, relacionada amb l'acció que genera en l'entorn l'acció del subjecte, és a dir, amb la recerca d'efectes que transcendeix l'àmbit personal.

Pinillos (1975) classifica diverses teories de la motivació en les famílies següents: homeostàtiques, de l'incentiu, cognoscitives i humanistes.

Les **teories homeostàtiques** plantegen la motivació de la persona en la recerca de l'equilibri fisiològic. Quan aquest s'altera, la tendència és cercar formes per a regular-lo i retornar a l'homeòstasi. Entre aquestes teories identifica:

- Teories de la reducció de l'impuls, en les quals una motivació no desapareix fins que s'ha restablert l'equilibri.
- Teories de la motivació per emocions, en les quals destaca la importància de les emocions com a element essencial de la motivació.
- Teories psicoanalítiques de la motivació, basades en el model hedonístic de tensió-reducció i en la idea de la cerca de plaer com a motor.

Les **teories de l'incentiu** tenen a veure amb l'obtenció de reforços positius (recompensa) com a forma de motivació, ja sigui perquè actuen com a font de plaer o perquè permeten evitar el dolor. Els diners, el reconeixement i les lloances serien alguns dels elements que funcionen com a incentius.

Les **teories cognoscitives** estan basades en com les persones percebem o representem les diverses situacions. En relació amb les necessitats biològiques, tenen a veure amb les expectatives sobre la meta i el grau d'importància que s'atorgui als resultats que es puguin obtenir. Entre les teories cognoscitives hi ha:

- Teoria de la dissonància cognitiva, ja exposada en aquest apartat.

- Teoria d'esperança de valor, centrada en la importància d'allò que podem aconseguir i que permet afrontar reptes més o menys grans.
- Teoria de les expectatives, en la qual el subjecte anticipa els esdeveniments per processos de pensament i expectatives per a aconseguir la meta.

Les teories humanistes es basen en motius humans i es vinculen amb teories de caire filosòfic i existencialista.

Pérez (1992) presenta quatre teories rellevants sobre la motivació:

- Teoria de la jerarquia de necessitats de Maslow.¹⁴⁴
- Teoria del factor dual de Herzberg.¹⁴⁵
- Teoria X i teoria Y de McGregor.¹⁴⁶

La teoria de la jerarquia de necessitats es basa en el fet que les necessitats humanes no són totes igualment importants i que les persones estan motivades primer per a satisfer les més bàsiques. La piràmide de Maslow és una de les teories motivacionals més conegudes. L'autor parla de cinc tipus de necessitats, jerarquitzades de la manera següent:

Figura n. 2. La piràmide de Maslow.



Font: RED SUMMA (2013)

Segons aquesta teoria, les necessitats de tipus superior només apareixen quan s'han superat les inferiors. Aquest fet, però, no sempre es dona d'aquesta manera. De vegades hi ha persones que, per satisfer l'autorealització o altres necessitats de tipus alt en la piràmide, sacrifiquen la seguretat de tenir complertes altres necessitats considerades inferiors. Pérez

¹⁴⁴ Es pot consultar l'original de l'autor: Maslow, 1991.

¹⁴⁵ L'original és: Herzberg, F. (1968). *Work and the nature of man* (Herzberg, 1968).

¹⁴⁶ Es pot consultar l'original de l'autor: McGregor, 1969.

(1992) recorda que, tal com afirmava el mateix Maslow, és una teoria amb diverses limitacions però que es pot utilitzar per a futures investigacions.

La teoria del factor dual de Herzberg se centra en l'àmbit d'empresa. L'autor va observar que, quan les persones estan satisfetes de la seva tasca, ho atribueixen a aspectes intrínsecs; en canvi, quan no n'estan, projecten els motius en factors externs. Això el va fer pensar que hi ha, per tant, dos tipus de factors que poden motivar o desmotivar, i els va anomenar:

- Factors d'higiene, externs a la tasca: relació personal, tasca clara, bon salari, etc. L'autor diu que no garanteixen que es converteixin en reforç però que eviten la desmotivació.
- Factors motivacionals, que fa referència a la tasca, són més determinants que els factors d'higiene i tenen influència sobre el fet que els treballadors estiguin més o menys motivats: possibilitat d'èxit personal, reconeixement de la tasca, tasca en si mateixa, possibilitat de promoció, responsabilitat, etc.

Segons Navajo (2021) i Pérez (1992), podríem posar els factors d'higiene en relació amb les necessitats més bàsiques de Maslow, i els motivacionals, amb les més altes. La diferència, però, és que en aquest cas no es presenten en jerarquia. Cal que es donin els factors motivacionals per a la consecució de les necessitats més altes, i mentre que si no es donen els d'higiene només actuen com a desmotivadors.

De la teoria de Herzberg es deriva el concepte d'enriquiment del treball (o, podríem dir, de la tasca), que permet planificar per a incentivar la motivació i reduir els motius de desmotivació. Navajo (2021)¹⁴⁷ proposa tot un seguit de factors o idees guia per a incrementar la motivació: la supressió de controls, l'increment de la responsabilitat, la delegació d'àrees senceres de treball, la concessió de més autoritat i llibertat, la informació sobre èxits i problemes, l'assignació de noves tasques més complexes i la permissivitat d'accions per millorar els equips i els seus membres.

Pel que fa a la teoria de McGregor, també enfocada al món del treball, potser és la més completa en el sentit que inclou aspectes de les dues anteriors (Pérez, 1992). L'autor exposa que les teories sobre la motivació ja acceptades poden servir de base per a una nova teoria que desenvolupi formes de direcció i una concepció diferent de l'empresa. L'anomenada «teoria Y», que no és altra cosa que una teoria sobre direcció basada en una concepció orgànica de l'empresa, s'oposa a la «teoria X», que té una visió més mecanicista de l'empresa:

En la teoria X les hipòtesis són: la gent no vol treballar; no vol responsabilitats; prefereix ser dirigida; té poca creativitat, entre altres.

En la teoria Y les hipòtesis són: el treball sorgeix de forma natural si hi ha les condicions adequades; la gent prefereix autonomia a control; tots som creatius en potencia; les persones motivades poden autogestionar-se, entre altres.

¹⁴⁷ Navajo (2021) fa servir, com a font per a l'elaboració d'aquesta proposta, l'obra Elgel, P. i Riedmann, W. (1987). *Casos sobre motivación y dirección de personal*. Bilbao: Deusto.

McGregor parla de factors intrínsecs i extrínsecs. Els factors extrínsecs estarien en relació amb les necessitats inferiors si ens referim a la jerarquia de Maslow, i poden ser controlats des de fora: compensacions, premis o càstigs que es poden imposar a una persona. La direcció actuaria com algú que motiva a partir de l'incentiu i el càstig.

Els factors intrínsecs estarien en relació amb les necessitats superiors de les persones segons la jerarquia de Maslow i s'aconseguirien amb el resultat de la tasca. En aquest sentit, l'autor advoca per una direcció que aconsegueixi l'automotivació a partir de la mateixa activitat lligada a l'autonomia, la responsabilitat, etc.

Navajo (2021), en un article sobre motivació i voluntariat, presenta altres teories de la motivació a més de les tres que acabem de presentar:

- Teoria dels tres factors de McClelland.¹⁴⁸
- Teoria de les expectatives de Vroom, completada per Porter i Lawler.¹⁴⁹
- Teoria de la fixació de metes de Locke.¹⁵⁰

La **teoria de McClelland** s'enfoca en tres tipus de motivacions: d'èxit, de poder i de filiació. Entre les d'èxit hi hauria les inclinacions a cercar, sobresortir, tenir èxit, etc. Tenen a veure amb les fites autoimposades, i les persones que s'hi identificarien, acostumarrien a fer moltes coses amb l'objectiu d'excel·lència, cercarien fer la feina bé i tindrien una gran necessitat de retorn (*feedback*). Pel que fa a la motivació orientada al poder, destacaria la necessitat d'influir, controlar, manar sobre els altres. A les persones que s'hi identificarien els agradaria el prestigi i l'estatus i la seva mentalitat seria força política. Finalment, hi ha la filiació, en la qual predominaria la voluntat de tenir relacions socials harmonioses i properes, sentir que es forma part d'un grup i ser tingut en compte. Les persones amb aquestes motivacions preferirien el treball en grup més que en solitari, i també els agradaria ajudar als altres.

D'acord amb la **teoria de les expectatives**, es reconeix als éssers humans com a éssers amb capacitat de pensar, que tenen les seves creences, esperances i expectatives sobre el que els envolta i poder de decisió en la seva vida. La conducta s'orienta d'acord amb les seves creences i actituds. L'objectiu és maximitzar les recompenses i minimitzar el dolor; per tant, aquesta conducta està també basada no tant en valors directors sinó en l'evitació del dolor i la maximització de recompenses. Aquesta teoria té un enfocament força pragmàtic i considera que:

- L'esforç humà es porta a terme amb expectatives d'èxit.
- La persona espera certes conseqüències derivades de les accions que motiven l'activitat.
- Cada conseqüència o resultat té un valor de valència per al subjecte.
- La motivació és més gran com més gran és el producte de les expectatives.
- La relació entre esforç i rendiment depèn de dos factors: les habilitats del subjecte i la seva percepció d'allò que cerca.

¹⁴⁸ Es pot consultar l'original de l'autor: McClelland, 1989.

¹⁴⁹ Es pot consultar l'original de l'autor: Porter i Lawler, 1968; Vroom, 1964.

¹⁵⁰ Es pot consultar l'original de l'autor: Locke, 1969.

- Cada persona té certa idea del rendiment que pot arribar a tenir en la tasca.
- Les persones esperen que com més èxit tinguin més recompenses aconseguiran.

Navajo (2021)¹⁵¹

D'acord amb aquesta teoria, la força de la motivació serà equivalent al valor de la recompensa, a més les probabilitats d'èxit.

Per a fomentar la motivació, caldrà estar segurs que les exigències que requereix la tasca es poden acomplir i que, per tant, hi ha objectius, metes que es poden adquirir amb esforç però que són abastables. Alhora, cal que les expectatives del subjecte estiguin en línia amb la realitat, i això demana un bon coneixement de la realitat en què es mourà en l'execució. Segons aquesta teoria, és important que les persones sentin que les recompenses són justes i en línia amb els esforços i que altres persones, fent menys, no aconseguiran el mateix.

Finalment, cal esmentar la **teoria de fixació de metes** de Locke (1969). Segons aquest autor, la motivació és la resposta a la voluntat o necessitat d'arribar a una meta. Les metes guiarien i impulsarien al rendiment necessari per a adquirir-les. Tenir fites per aconseguir centraria l'atenció en la tasca, mobilitzaria l'energia i l'esforç, augmentaria la persistència i ajudaria a l'elaboració d'estratègies.

Els estudis sobre motivació s'han elaborat des de la psicologia i s'han desenvolupat sobretot en els àmbits d'empresa, d'educació, etc. En l'apartat de voluntariat s'han mostrat els estudis de les teories motivacionals aplicades a la figura de les persones voluntàries.

Capítol 5. La resiliència

Aquest apartat ha estat afegit després d'elaborar el treball de camp (procés abductiu), donat que en diverses entrevistes l'acció voluntària va sorgir com una forma de resiliència davant d'adversitats, com una forma de sortir de dificultats, com una forma de mantenir en l'estil de vida accions i actituds que es considera que resguarden la integritat personal i també la salut mental. Per tant, d'acord amb les dades, hem afegit aquest apartat sobre la resiliència.

Tal com afirmen Oriol-Bosch (2012), Quiceno i Vinaccia (2011), la resiliència és un constructe recent que apareix en la literatura de la psicologia social i també de la sociologia des de fa cinquanta anys. I, de fet, la majoria d'investigacions empíriques al voltant del concepte sorgeixen els últims vint anys.

Holguin i Rodríguez (2020) relacionen el concepte de proactivitat amb el de resiliència i defineixen aquesta des de la perspectiva construccionista entenent-la com un «constructe social, adoptado en situaciones adversas» i com un recurs individual, donat que s'adquireix «por un andamiaje cognitivo y de adopción consciente o inconsciente». Així doncs, una actitud resilient seria una actitud proactiva que requereix aprenentatge o potenciació de recursos

¹⁵¹ Navajo fa referència a l'obra de (Galbraith, 1977) "*Organization design*" per referir-se a aquestes característiques de l'enfocament de la teoria de les expectatives

cognitius individuals. Els autors no descarten la vessant comunitària, ja que reconeixen que, d'acord amb estudis, la interrelació social és molt important quan s'estudien els èxits i la consecució de fites per part de les persones. En tot cas, el fet social s'entén també aquí com un recurs individual.

El CS és un altre concepte que, com el de proactivitat, s'apropa al que es considera avui com a inclòs en la definició de «resiliència». De fet, el CS sovint apareix com un element bàsic en la resiliència individual i col·lectiva (De Castro et al., 2019; Quiceno i Vinaccia, 2011).

Oriol-Bosch (2012) defineix aquest concepte des de diverses disciplines. Des del camp de la física, la resiliència seria la capacitat d'un cos per a recuperar el seu estat o posició original un cop cessen les forces que el deformaven, desplaçaven o submergien. Des del camp biològic o mèdic, el concepte expressa l'adaptabilitat dels individus o grups per a fer front a reptes, amenaces, etc., és a dir, la capacitat de desenvolupar-se positivament davant l'adversitat, que, alhora, reforça els individus. (Oriol-Bosch, 2012)

Des de la psicologia hi ha hagut gran interès en el seu estudi, donat que conèixer què és allò que permet a les persones superar els moments complicats de la vida pot donar claus de com ajudar aquells que senten que tenen menys recursos per a superar les dificultats. Aquesta disciplina ha posat especial interès en el concepte de resiliència des del punt de vista individual. Oriol-Bosch (2012) ens parla d'aquesta resiliència com la confiança en un mateix, la capacitat de planificació i estratègia, l'autocontrol i circumspècció (relacionats amb els nivells d'ansietat), i la persistència en el compromís, que són trets que definirien la resiliència individual.

Des de la psicologia positiva, la resiliència és considerada un constructe que promou el benestar i la salut de les persones amb patologies o sense. L'autoestima, l'autoeficàcia i l'autocontrol, el canvi de creences limitadores i la potenciació de les característiques esmentades poden incrementar el nivell de resiliència de la persona. També ha estat un concepte definit des de la psicologia de la salut, que considera la resiliència com la capacitat de les persones per a mantenir la salut i el benestar psicològic en un ambient dinàmic i desafiant (Quiceno & Vinaccia, 2011).

Les persones resilents desenvolupen tot un seguit d'estratègies per a fer front als problemes, cercar suport social, fer ús de l'humor, treballar el control emocional, tenir una actitud d'aprenentatge actiu, suportar les decisions sobre creences morals, que són trets distintius de la resiliència. Oriol-Bosch (2012) informa que estudis elaborats amb infants demostren que la sobreprotecció i l'evitació de riscos són contràries al desenvolupament de la resiliència. De fet, González-Muzzio (2013) mostrava com davant les catàstrofes les comunitats que havien hagut de superar altres dificultats anteriors a l'emergència generen més capacitat resilient. Aquesta idea donaria suport al que afirma Oriol-Bosch (2012) i també als estudis que presenta Bronfenbrenner (1979) quan tracta l'afectació del macrosistema en la comunitat: els problemes de deprivació econòmica que no van generar dèficits posteriors en els infants i joves criats en moments de crisis econòmiques als EUA i que, al contrari, eren un aprenentatge motivacional de cara a la vida adulta.

Oriol-Bosch (2012) destaca que en professions mèdiques i d'atenció social calen alts nivells de resiliència per a poder fer front als greus problemes que s'acostumen a atendre i al fet d'haver de prendre decisions importants constantment. En aquest sentit, posa en relació la síndrome d'esgotament professional (*burnout*) amb la resiliència i proposa tot un seguit de recursos a potenciar per a evitar-los: aprenentatge autodirigit i matèries transversals en dissenys curriculars integrats, ja que, diu, el control sobre l'aprenentatge genera la sensació de capacitat de modificació de l'entorn i, per tant, actua com a motivació positiva. La planificació de l'aprenentatge a llarg termini també l'esbossa com a necessària per a ampliar les capacitats abans que apareguin els problemes i per a reforçar el compromís amb un mateix i la tasca. La mentoria social esdevindria un altre element que actuaria com a protecció i alhora formació, i, finalment, el coneixement del context de desenvolupament (jerarquies, departament, formes de prendre les decisions, etc.) és també un element que pot ajudar a desenvolupar actituds resilients.

Holguin i Rodríguez (2020) anomenen trets de personalitat com l'optimisme, la felicitat i l'actitud oberta en els desafiaments com a elements que reforcen la resiliència en les diverses facetes de la vida. Destaca estudis elaborats amb col·lectius d'estudiants i conclou que aquells alumnes que denoten estrès, desesperació o es mostren confusos tindrien un perfil psicològic poc resilient, i, pel que fa a l'actitud, els absentistes, poc compromesos i sense entrenament o habilitats de treball, també destacarien com a poc resilients. Per tant, tan factors psicològics com altres factors d'àmbit acadèmic i relacionats amb hàbits apresos tindrien una incidència directa en la capacitat de sortir-se'n, de ser resilients, i en aquest cas no parlem només de dificultats sobrevingudes, sinó de dificultats en relació amb afrontar els reptes i compromisos contrets en el marc de la vida quotidiana.

D'acord amb Oriol-Bosch (2012), la persona resilient creu que pot modificar el seu entorn, que l'esforç valdrà la pena i que el perill i els fracassos són inevitables però superables. De fet, serien l'excés d'ansietat i el desig de rendir-se els que propiciarien la pèrdua d'aquesta resiliència.

Quiceno i Vinaccia (2011:71), en un estudi sobre la resiliència en malalts crònics, estableix l'existència de diversos aspectes que poden incloure factors de protecció o de risc enfront de la malaltia i de la capacitat de resiliència:

- Biològics (bioquímics i fisiològics), que poden facilitar o dificultar els processos.
- Individuals, amb referència a antecedents de malaltia mental, depressió o altres afectacions psicològiques.
- Interpersonals o familiars, que hagin facilitat actituds positives o, al contrari, que dificultin l'afrontament, amb referència a experiències traumàtiques, abusos o altres situacions en el si dels àmbits més íntims.
- Socials, en relació amb la comunitat i l'organització de recursos en ella, que poden actuar com agents de protecció o bé incrementar els riscos.

Oriol-Bosch (2012) també fa referència a la resiliència grupal o social i posa l'accent en la confiança mútua i la fortalesa dels vincles del grup (podríem traduir-ho com a CS vinculant).

Quiceno i Vinaccia (2011), seguint en la definició dels perfils resilients, exposa les

característiques de les persones resilients i es refereix a diferents elements que tenen incidència en diversos àmbits:

- Les emocions positives com l'optimisme i el sentit de l'humor són en part innates però també educables. L'objectiu se centraria a estimular les respostes bioquímiques que reforcessin els circuits de recompensa, és a dir, estimular l'àrea del sistema nerviós central (sistemes neuronals) que s'ocupa de les sensacions de plaer, benestar i satisfacció.
- Una actitud proactiva en la cerca de solucions i control emocional també es pot modificar aprenent a desenvolupar pensaments alternatius positius sobre un mateix i focalitzant-se en allò que es vol: l'autoestima i el sentit d'autosuficiència.
- La flexibilitat cognitiva i l'acceptació es refereixen a la capacitat de trobar sentit a les situacions adverses i que aquestes puguin ser vistes com a oportunitats. L'acceptació comporta reconèixer que hi ha situacions estressants i poder estudiar de quina forma es poden adaptar les expectatives creades i controlar els factors estressants. Baixos nivells d'estrès i ansietats estan relacionats amb mecanismes d'activació de la memòria i afavoreixen el control cognitiu o emocional.
- Els principis morals i ètics que guien la conducta, el fet de sentir-se vinculat a un grup i l'altruisme es consideren també característiques de les persones resilients, i les accions incondicionals augmenten el benestar. Biològicament, la fe, la moral i experiències altruistes incrementen el funcionament de les vies serotoninèrgiques relacionades amb la reducció i el control de l'estrès i protegeixen de la malaltia mental sobretot en situacions posttraumàtiques.
- L'exercici físic també es planteja com un element que ajuda a l'estat d'ànim positiu, l'autoestima i a més col·labora al manteniment de funcions cognitives com la memòria i la capacitat d'aprenentatges.
- El suport social que genera una xarxa de protecció davant de situacions vitals estressants redueix els comportaments d'alt risc, disminueix la percepció d'inseguretat, redueix la discapacitat funcional i evita sentiments de soledat; en contra, incrementa l'adherència a la comunitat i el sentit d'autoeficàcia. Bioquímicament, l'oxitocina que genera la relació social i disminueix els nivells d'ansietat en situacions estressants.
Els autors destaquen que la relació i interacció socials positives són els recursos més importants i influents en la promoció de la resiliència. (Quiceno i Vinaccia, 2011:70-71)

D'acord amb les investigacions fetes des de l'àmbit de la psicologia, els tests psicomètrics que volen mesurar la resiliència es fixen en valors com la competència personal, l'acceptació d'un mateix, el capital social, etc. La Resilience Scale for Adult (RSA), per exemple, conté trenta-tres ítems que qüestionen la competència personal (que inclou la percepció positiva d'un mateix i sobre el futur), la competència social, l'estructura personal, la cohesió familiar i els recursos socials. Aquesta escala permet mesurar els factors de risc i de protecció que té la persona per a poder desenvolupar respostes resilients.

Tal com exposen Quiceno i Vinaccia (2011) des de l'àmbit de l'atenció mèdica, la resiliència és un concepte cada cop més estudiat donat que les persones resilients tenen més possibilitats de superar malalties i també de gestionar-les de manera més positiva, i els autors destaquen que, quan existeix un suport social alt, és un dels factors de protecció més importants.

Donada la gran importància d'aquest constructe, s'han elaborat estratègies per a fomentar-la. Des de la perspectiva de la psicologia positiva i la teràpia cognitivoconductual, Quiceno i Vinaccia (2011) exposa que Quiceno i Remor (2009)¹⁵² van proposar treballar la resiliència en malalts crònics amb artritis reumatoide des de tres pilars —l'autoestima, l'autoeficàcia i el control emocional— aplicant tècniques com la meditació, la relaxació, el control de la respiració i també treballant estratègies per a millorar la comunicació amb els altres, la relació interpersonal aplicant tècniques de promoció d'estats emocionals positius a través d'activitats com l'escriptura creativa sobre aspectes positius i fomentant la gratitud. Per a l'autoeficàcia i l'autoconfiança es van treballar els èxits i interessos personals. Les sessions es comentaven, hi havia retroalimentació, compromisos d'acció durant el procés i l'aprenentatge, etc., i una estructura pensada perquè els pacients enfoquessin la ment sempre en positiu. Els resultats van mostrar canvis importants en l'àmbit biopsicosocial en els pacients que van participar de l'estudi.

Hi ha hagut altres estudis en relació amb la malaltia crònica que demostren que el treball d'aspectes relacionats amb l'autoestima, l'autoeficàcia, l'hàbit de la constància, la revisió de creences, l'increment de sensacions positives, etc. ha demostrat canvis fins i tot en l'àmbit fisiològic. El projecte anomenat «Ready» (Burton et al., 2009) es va dirigir a treballar la resiliència en pacients cardíacs, la va estudiar a partir de cinc factors de protecció segons evidències empíriques, i va analitzar variables com les emocions positives, la flexibilitat cognitiva, el suport social, el sentit de la vida i l'afrontament proactiu.

El treball amb els pacients es va centrar en sis aspectes de la teràpia d'acceptació i compromís —valors, atenció plena (*mindfulness*), desactivació, acceptació, jo com a context i compromís—, i, d'altra banda, en la teràpia cognitiva conductual amb exercicis de relaxació i el desenvolupament de destreses relacionals de suport. Les accions incloïen debats, tallers, tasques per realitzar fora de teràpia i també l'exercici físic.

Aquest i altres estudis al voltant de l'estudi de malaltia crònica i la resiliència fan pensar, d'acord amb Quiceno i Vinaccia (2011), que el suport social, les creences espirituals, l'autotranscendència, l'optimisme, l'autoestima, l'autoeficàcia, l'autocontrol, el sentit de la vida i l'afecte positiu són protectors de la salut. Incrementar la resiliència pot reduir el dolor, l'estrès i incrementar la qualitat de vida en les persones malaltes cròniques.

Aquest tema també ha estat estudiat en l'àmbit social, i un aspecte d'interès ha estat identificar les comunitats amb més resiliència davant de catàstrofes naturals. González-Muzzio (2013) van estudiar la resiliència comunitària centrada en les comunitats urbanes després del terratrèmol de 2010 a Xile. Els autors denoten que cada disciplina defineix el concepte d'acord amb el seu camp d'estudi i readapta la definició a l'enfocament ecològic de l'anàlisi. Així doncs, diuen, una entitat és resilient «cuando tiene la capacidad de mantener y/o recuperar sus estructuras y funciones después de una perturbación» (González-Muzzio, 2013:27), entenent la resiliència com un fenomen que enllaça persones, col·lectivitats i entorns, és a dir, com un

¹⁵² No el referenciem, donat que es tracta d'un document no publicat i que les dades a les quals tenim accés només són a través de Quiceno i Vinaccia (2011) que l'exposen.

concepte que pot ser analitzat des del punt de vista microsocial, mesosocial i macrosocial, i, per tant, accepten que existeix una resiliència de grup que també es pot analitzar.

González-Muzzio (2013) parla de la resiliència inherent i de la resiliència adaptativa. Aquesta es posaria en marxa davant de situacions no previstes i comportaria la posada en marxa d'accions creatives i innovadores, de caràcter heurístic, per part de la comunitat per a superar moments de crisi i que demanen aprendre noves estratègies.

Amb tot, la resistència de la comunitat no serà la mateixa d'acord amb els factors de risc i protecció. Una comunitat cohesionada, amb un nivell alt i positiu de capital social, amb estructures urbanes que propiciïn l'acció comunitària, tindrà més resistència davant l'adversitat que d'altres que ja siguin vulnerables.

Hi ha quatre propietats aplicables als sistemes físics i socials que reconeix el MCEER (Multidisciplinary Center of Earthquake Engineering Research): robustesa, redundància, recursos i rapidesa. La robustesa fa referència a la capacitat del sistema de resistir a la crisi sense ser danyada; la redundància, a la resistència en cas de patir algun deteriorament; i la rapidesa, al fet que es puguin posar en marxa els recursos disponibles (González-Muzzio, 2013). A l'hora d'analitzar-ho caldrà també tenir en compte l'esdeveniment i la seva força, les respostes immediates, les capacitats inherents i les capacitats adaptatives de la comunitat, i, per tant, inclou el medi natural, el sistema social i el medi ambient construït. L'autora destaca que el CS de què disposa una comunitat és l'únic que tendeix a incrementar-se en moments de catàstrofes, i aquest s'activa tant en positiu com en negatiu, donat que si bé fomenta la cohesió i la col·laboració, també es van observar increments de saquejos i delinqüència que aprofitaven el moment de caos. Les catàstrofes també incrementen l'aparició de grups emergents i nous comportaments en institucions i organitzacions existents donada la necessitat d'acció immediata. Es va observar també una ràpida resposta per part de voluntaris i voluntàries. Es destaca que les xarxes socials i els mitjans de comunicació van tenir també una importància clau en el moment postcrisi.

La investigació va constatar un increment de persones col·laborant en institucions formals passada la crisi i també un increment de voluntariat. La primera forma d'organització va ser entre les persones més properes, els veïns; per tant, l'organització comunitària, diu González-Muzzio (2013), va ser bàsica, així com l'estructura física de les organitzacions va resultar determinant per a l'organització en moments d'emergència.

Amb referència a l'entorn físic o ecològic, l'autora destaca com aquells barris més deteriorats, amb menys capacitat de sortida, carrers estrets i manca d'espais amplis dificultaven l'evacuació. La manca d'aigua potable també es feia sentir més en aquells espais allunyats de recursos naturals (com llacs o embassaments), i l'autora destaca que aquells que coneixien bé el lloc, els recursos i la manera d'accedir a aquests tenien més facilitat per a satisfer les necessitats. Es destaca, així, com la informació i el coneixement del medi va resultar un recurs imprescindible i destacava com un factor facilitador de la resiliència.

Es constata la paradoxa que en les comunes la capacitat social era dispar. Les organitzacions formals estan més presents en àrees d'escassos recursos, i per això, diu l'autora, «los grupos

de estratos bajos presentan una mayor resiliencia de base, a lo cual se suma la existencia de redes de apoyo más consolidada» (González-Muzzio, 2013:41); per tant, podríem dir que en les zones aparentment més vulnerables hi havia factors de resiliència base pel que es refereix a la xarxa social i les entitats de suport, però no tant pel que fa a l'estructura de barri (generalment persones que vivien en barris més deteriorats).

En definitiva, l'article posa en relació aspectes com el CS, els recursos del territori, la informació i la infraestructura urbana, aspectes que cal tenir en compte a l'hora de valorar la capacitat de resiliència que presenta la comunitat, i l'autora advoca, per tant, per incloure aspectes urbanístics i d'organització social com a clau per a incrementar-la i protegir-la.

De Castro et al. (2019) van estudiar també la resiliència en temps de crisi, però en aquest cas la crisi economicosocial viscuda a Espanya a la segona dècada del segle XXI. Els autors entenen la resiliència com un concepte multidimensional, processual i gradual que dimanarà del desenvolupament de diversos tipus d'estratègies, posen especial interès en la participació social i política dels sectors més vulnerables i mostren com la participació està directament relacionada amb la capacitat de resiliència.).

Segons els autors, un tipus de resiliència individual o familiar molt restrictiva, que no es fomenti en el contacte amb la comunitat i generi aïllament, manca de cohesió o conflicte, no contribuirà positivament a la resolució dels problemes, i afirma que estem en una societat en què es genera un doble procés: per una banda, prevalen respostes individuals i es psicologitza els problemes públics i, per l'altra, es dona un procés de recomunitarització, respostes sociocomunitàries diverses per a fer front als problemes socials.

Per a fer una anàlisi de la capacitat de resiliència, cal veure com són aquestes formes de recomunitarització, ja que no totes tenen el mateix potencial resilient. De Castro et al. (2019) alerten que les xarxes socials i comunitàries són una eina fonamental per a afrontar i superar la crisi econòmica. Parlen d'una societat en què les persones més vulnerables no troben canals de participació i en què les formes d'ajuda es basen en el concepte de responsabilitat individual, que promou l'imaginari de vergonya i l'autoresponsabilitat i, en conseqüència, l'aïllament, que allunya els més necessitats dels recursos.

Aquest procés d'individualització, però, no només té afectació sobre les persones necessitades, sinó que es tradueix en certs tipus d'atenció social que adquireixen un caràcter pal·liatiu i comporta un tipus de relació «paternalista y fuertemente jerárquica y burocratizada» (De Castro et al., 2019:233). Segons els autors, els motius perquè això sigui així és la manca de participació dels vulnerables i tenen l'arrel en el tipus de participació social i política que deixa fora aquests grups. Les respostes sovint venen de dalt a baix i pertanyen de les decisions els qui en rebran les conseqüències.

És per això que cal crear altres formes de participació política i social que fomentin l'expressió i les aportacions dels afectats, i els autors proposen «una aproximación sociológica al concepto de resiliencia» i destaquen que recursos comunitaris com el CS i la participació estan

«condicionados por la posición de los sujetos y los colectivos en la estructura social» (De Castro et al., 2019:231).

En el procés de recomunitarització s'estan posant en marxa noves formes de participació, algunes per a donar resposta a les necessitats més materials (energia, habitatge, alimentació) i altres de caire més social, espiritual o simbòlic (suport afectiu, formes d'oci, integració cultural, etc.). Per això proposen la creació de formes de participació més horitzontal, orientada a una forma de participació social que «se percibe como un contínuum que va desde lo individual a lo político, pasando por lo comunitario y asociativo» (Castro et al., 2019:240) i tenint molta cura a evitar aquells recursos i pràctiques que poden obstaculitzar la participació social, comunitària i política. Entenen que aquelles formes que posen l'accent en el «fracàs personal» i la solució en la «gracibilitat» en lloc de la reciprocitat i el suport mutu suposen una destrucció del CS i minven la resiliència.

En moments de crisi la comunitat pot ser el punt intermedi entre la família (principal suport però que també es pot esgotar en moments de crisi) i els agents més polítics, que queden allunyats de la ciutadania. El nombre de recursos comunitaris i la manera com es posin en marxa seran definitius en la capacitat resilient, i els autors aposten per noves maneres de viure la comunitat: «mediante un sentido del compromiso con lo público y lo colectivo, a través de la conciencia política participativa», que se centra en el sentit de comunitat —no d'individualitat. De Castro et al. (2019:242) es refereixen a estils de participació com els dels grups i associacions més reivindicatius, les iniciatives d'economia social, els moviments polítics i les plataformes, i a polítiques comunitàries basades en l'autoorganització, les capacitats col·lectives, la mobilització general i l'exigència de drets com a formes que incrementen la capacitat de resiliència.

Capítol 6.- Ús del temps

Parlar dels diversos usos dels temps podria ser motiu de tota una altra tesi doctoral, però hem volgut fer una aproximació al concepte donat que, al llarg del treball de camp, ha estat un dels aspectes més destacats pels informants. Actualment, sembla que els estudis amb referència a aquest tema¹⁵³ s'orienten sobretot a la paritat en les tasques domèstiques, el temps de treball remunerat, l'afectació de la tecnologia en els nostres usos del temps, etc., i també trobem estudis des de l'àmbit econòmic, donat que l'oci, avui, és un actiu econòmic important (Doistua et al., 2020).

Pel que fa a la investigació, hi ha articles acadèmics amb referència a aquests temes —estudis comparatius, longitudinals, quantitius i qualitius—, que tracten la temàtica d'acord amb les diverses dimensions de les vides personal i comunitària: distribució del temps a la llar, en el treball, allò que es considera prioritari, manera com afecta la jubilació, situacions d'atur crònic, etc.

¹⁵³ Podeu consultar les tesis a la biblioteca de la UdL per a veure que l'estudi dels principals temes, els més recents, van en aquesta línia.

El tema de la participació comunitària i el voluntariat toca de ple el tema del temps i, més concretament, el temps d'oci. Donat que és el temps que les persones alliberen del treball i de la família, el que destinen al voluntariat, l'oci esdevé un aspecte central en aquesta anàlisi.

D'acord amb Doistua et al. (2020), han estat diversos els factors que han fet que avui l'oci sigui un element present i important en la vida de les persones, almenys a Occident. La conseqüència del canvis històrics, culturals i demogràfics com l'increment de temps lliure per a la reducció de la jornada laboral, la democratització de les vides cultural, esportiva i turística, l'augment de temps disponible (per exemple, en la jubilació) i la participació en noves activitats més enllà de les considerades estrictament laborals, són els motius que els autors i autores al·ludeixen alhora de justificar aquest increment de la importància de l'oci.

La temàtica donaria per a una anàlisi històrica al voltant del concepte, un concepte que pren importància a partir de la Revolució Industrial, en què es comença a percebre el temps com a quelcom fraccionat. El temps de treball és percebut absolutament diferenciat del temps en què hom no té compromís amb el contractant.

El segle XIX, amb la lluita per la millora de les condicions salarials, dels horaris de treball, de la seguretat laboral, etc. convertiran el temps en objecte d'estudi. Des de les postures marxistes, el temps és la moneda de canvi, ja que la força de treball es pot explotar a través d'aquest (Marx, 1996). Amb Marx com a principal representant, molts autors posteriors fan referència al temps en relació amb les classes socials, a partir de les quals l'estudi adquireix unes característiques particulars basades en allò que permet el temps alliberat del treball (molt més nombrós en professions qualificades) i també d'acord amb els recursos econòmics disponibles. Representants d'aquesta visió del temps foren, per exemple, Dumazedier et al., (1971).

Maget (1971) al·ludeix a la «cronometria» com a fenomen modern que apareix al segle XIX «tanto en la medida de los tiempos de trabajo como en la definición de las entradas y salidas del taller», i compara la manera d'entendre el temps en una societat agrícola, en la qual les coses passen «abans de» o «després de» a l'aparició del temps mesurat industrialment, cronometrat, al qual se suma el procés d'escolarització, que arriba amb pautes horàries rígides com les laborals. De fet, en l'escola es prepara per a la vida adulta (Maget, 1971:83).

En el camp de l'acció social, és un tema que es recupera també a finals del segle XX. Els canvis en les formes de vida, l'increment del temps lliure, la pèrdua de llocs de treball que provoca la tecnificació, l'increment de l'índex d'atur subseqüent, etc. fan plantejar als teòrics el futur dels usos del temps. Tal com indicàvem en l'apartat del voluntariat i transformació social, Villasante et al. (1990) adverteixen una ampliació de l'edat d'entrada al món laboral, molt més d'atur, reducció de jornades, etc. i proposen alternatives a l'ús tradicional del temps (en què la gran part es dedica al treball), noves propostes d'acció col·lectiva, d'ocupació del temps, que substituiran «usos dels temps» que abans eren gairebé exclusivament laborals.

El fet que hi hagi institucions com l'Organització Mundial de l'Oci (WLO) o la World Leisure & Recreation Association (WLRA) n'és una mostra. Doistua et al. (2020) informen que l'any 1970 es presenta per primera vegada la carta de l'oci, carta que s'ha anat modificant i l'última renovació de la qual es va fer l'any 2019. La carta manté l'esperit inicial, i en l'article 1 diu que

«toda persona, ya sea en edad adulta o en la niñez, tiene derecho a un tiempo adecuado para el descanso y para la realización de actividades de ocio» (World Leisure Organization, 2020). De fet, la seva elaboració està en relació amb els drets humans, i els autors exposen que «para elaborar la Carta sobre el Ocio, la Organización Mundial del Ocio se ha inspirado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) de 1948» (World Leisure Organization, 2020), concretament en els articles 24 i 27, que fan referència al dret a l'oci així com al dret de gaudir de la cultura. La carta actualitzada, en l'article 5, posa en relació aquests factors:

El ocio es también un medio a través del cual se pueden ejercer otros derechos y beneficios relacionados establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en acuerdos vinculados, entre ellos: el desarrollo físico, mental, emocional y social de niños y niñas a través del juego; el apoyo a la vida familiar; la expresión y el desarrollo personales; el mantenimiento de la vida cultural de la comunidad; y la promoción de la salud y el bienestar físicos y mentales a través del deporte, la actividad física y la participación cultural. Por el contrario, la denegación de tiempo para realizar actividades de ocio beneficiosas puede tener graves consecuencias para el bienestar de las personas y las sociedades. (World Leisure Organization, 2020)

6.1. L'ús del temps com a objecte d'estudi

Moreno (2009) informa que els estudis sobre l'ús del temps en la disciplina sociològica s'inicien a començaments del segle xx a la Unió Soviètica: Stanislav Strumilin fa la primera enquesta que inclou la variable de l'ús del temps per a valorar les condicions de vida de la població; un deixeble de Strumilin, Sorokin, exiliat als EUA, exporta la idea de l'enquesta i promou aquesta investigació, que tindrà influència després de la crisi dels anys trenta, donat que els canvis esdevinguts fan que hi hagi interès a saber què fan del seu temps totes les persones que han perdut la feina.

També als anys seixanta, amb l'estructuració de l'estat del benestar a Europa, l'ampliació de les polítiques de benestar posaran l'ús del temps en primer pla. L'any 1972 un altre autor, Szalai, fa una enquesta a tretze ciutats d'onze països d'Europa. L'enquesta s'inclou en els sistemes estadístics oficials. A Espanya aquest tipus d'estudi pren volada a partir dels anys setanta, i a inicis del segle XXI es donen per incorporades i institucionalitzades les enquestes al voltant de l'ús del temps.

D'acord amb Moreno (2009), sembla que al llarg del segle xx la recerca quantitativa per a tractar aquesta qüestió adquireix cada cop més importància i culmina al segle XXI. Amb tot, els autors i autores s'adonen que hi ha informació que a través de l'enquesta sincrònica no es pot resoldre, i té a veure amb el fet que l'ús del temps no canvia només per persones, classes socials, gènere, etc., sinó que l'ús que les persones fan del temps canvia al llarg de la vida. Per això, a finals del segle xx apareix el concepte de cicle de vida, que donarà lloc a tot un seguit

d'estudis longitudinals¹⁵⁴ (de panel molts d'ells) que permetran abordar aquesta qüestió i, entre altres coses, adonar-se que les diferències d'ús del temps per gènere, moment vital i situació socioeconòmica són variables ineludibles si l'objecte d'estudi vol ser l'ús del temps.

Segons l'autora, el concepte de cicle de vida sorgeix als EUA com una perspectiva que permet introduir aspectes qualitius en l'equació: el cicle vital parla de «la secuencia ideal de acontecimientos que los individuos esperan experimentar y de posiciones sociales que esperan ocupar a medida que avanzan a lo largo de la vida» (Moreno, 2009:194). Per tant, passa a ser també un element que té a veure amb les expectatives de rol (Goffman, 1959), amb la identitat en definitiva: allò que fem en el nostre temps també projecta una idea del que som en cada moment del cicle vital.

Estudiar el temps permet inferir el tipus de societat i els seus valors. Moreno (2009) destaca que, d'acord amb el temps que dediquem al treball domèstic i a tenir cura dels altres, podem extreure la divisió i especialització de tasques d'acord amb el gènere i fins i tot explicar la societat des de la perspectiva patriarcal, en la qual els homes es dediquen al treball fora de casa i les dones releguen el poder social a segon terme per poder ocupar-se dels aspectes domèstics i de cura. L'autora destaca que actualment les feines de tipus domèstic augmenten tant en homes com en dones conforme s'avança en edat, però que les dones sempre hi destinen molt més temps. Un detall interessant és que a partir de l'aparició dels fills es dona en el gènere masculí una doble direcció: hi ha els qui agafen el sentit contrari, redueixen el temps de cura, i hi ha els qui a partir d'aquest punt hi dediquen més hores. Això indica que en el primer cas el subjecte «refuerza el papel masculino del cabeza de familia y, por el contrario, el segundo incide en el declive de dicha figura» (Moreno, 2009:198).

L'autora observa com també les dades sobre les hores dedicades a la feina, els motius de renúncia a jornades completes, etc. també denoten «pautas socioculturales del modelo familiar patriarcal que atribuye a la mujer la máxima responsabilidad del cuidado de los hijos/as» (Moreno, 2009:197). Conclou que, conforme s'avança en les etapes vitals, creix la distància entre l'ús del temps femení i el masculí.

Una altra inferència que es pot fer, d'acord amb tots els estudis, és que tant la vida laboral com els aspectes familiars són els significats més importants, i és per això que la majoria d'enquestes hi donen especial importància. Aquesta tendència també denota aquells rols que la societat destaca com a essencials o bàsics.

Hi ha, però, tot el referent al concepte d'oci —com hem assenyalat, força important—, que s'inicia durant el segle XIX i es consolida al XX. La nova organització social dona espai a l'oci, i d'aquí també sorgeixen tot un seguit d'estudis.

6.2. Temps lliure i participació

¹⁵⁴ Sierra (2001) distingeix entre estudis quantitius sincrònics (en un moment determinat), longitudinals (en diversos moments) i, entre aquests, els de tendències (cohorts etàries amb subjectes diferenciats) i de panel (seguiment de la cohort escollida al llarg del temps, en la qual sempre hi ha els mateixos subjectes).

A partir d'aquesta evidència de temps lliure, pren importància la vida associativa i el voluntariat com una possibilitat més de l'ús d'aquest temps. Però, en canvi, d'acord amb els teòrics també treballats, sembla que la vida associativa no hi té una correlació directa; de fet, sembla que la participació i el voluntariat no estan en el seu moment més àlgid malgrat que disposem de més temps. (Putnam, 1995, 2003)

Per Tourain (1971), que s'uneix a la visió de Putnam i Dumazedier quant a l'increment de l'oci passiu, aquest té a veure amb la situació social de l'individu i no respon a una tria individual. Per l'autor, hi influeix l'organització social, i reinterpreta la passivitat com una forma de transcripció psicològica «de la sumisión o de la dependencia económica y social» que demana el nou ordre basat en el consum a partir de l'obtenció de rendiment pel treball (Tourain, 1971:99). Segons l'autor, la passivitat social està basada en el que anomena «comercialització de l'oci», en el qual el consumidor no té control sobre la producció. El perillós d'aquesta separació està en el fet que en la distància el productor no només controla l'oci, sinó que també imposa imperatius econòmics, morals i polítics que, al seu entendre, són el problema de la civilització dels ocis. Els que participen d'aquest oci «de masses» accedeixen a nous valors socioculturals. Fins a l'arribada d'aquest nou oci de masses, l'oci anava unit al grup de treball i al descans, però la radio i la televisió, el posen en relació amb un entorn sociocultural més ample. Per l'autor, en la recerca d'allò que aporta el nou oci, aquests nous contactes amb una realitat més àmplia representen una forma empobrida però positiva, amb valors culturals més enllà de la comunitat immediata.

A diferència d'altres autors com Putnam (2002), que posa l'accent en la pèrdua de participació en els nous costums de la societat mitjana americana (en què la televisió és la principal causa), Touraine en fa una interpretació estructural i denota que el lloc que ocupem en l'estructura social també serà determinant a l'hora d'interpretar la manera com fem ús del temps. Aquesta visió és força propera a la interpretació que fa Bourdieu dels hàbits culturals, que interpreta com a «*habitus*» propis de classe, però també propera a Dumazedier quan afirma que, a través dels nous ocis, les comunitats accedeixen a formes de fer pròpies de la classe burgesa que fins al moment havien estat vetades: l'oci com «un lujo conquistado por las masas a los burgueses del último siglo, como lo han sido el turismo o el deporte» (Dumazedier et al., 1971:27).

Així doncs, pels autors estructuralistes, l'ús que fem del temps sembla que és diferent d'acord amb el lloc que ocupem en l'estructura social i d'allò que s'associa als hàbits propis de classe. És en aquest sentit que Touraine (1971) exposa que la passivitat tindrà a veure més amb la societat i el rol que hi tinguem que amb la llibertat d'opció individual. L'autor afegeix la variable dels mitjans de comunicació quan parla de l'oci de masses en la societat industrial: l'oci i els «*mass media*», no poden dividir-se i això genera la contradicció que «si los medios de difusión de la cultura son masivos, la experiencia cultural, el contacto con los contenidos culturales está más individualizado», i afegeix que en aquest sentit les persones adopten la postura de «massa abstracta» quant al fet que estan «aislados los unos por los otros por las paredes de sus casas o por la oscuridad de las salas» (Tourain, 1971:108).

El trencament de l'homogeneïtat en la forma i el temps d'oci (propi de la proximitat i les relacions principalment microsocials), també podria explicar el declivi de l'associacionisme,

almenys en la visió tradicional. Des d'aquesta perspectiva, s'explicaria per què hi ha aquesta «pèrdua» o «destrucció» de CS que anomenen tants autors ja citats en aquest marc teòric.

6.3. L'oci com una nova dimensió vital

D'acord amb Puig i Trilla (1985), el concepte d'oci és més difícil de definir per la seva heterogeneïtat. Quan es parla d'oci o temps lliure, tothom sap de què estem parlant, però a l'hora de concretar ens podem trobar amb comprensions molts diferenciades. Hi haurà qui, per exemple, estar amb els fills ho considerarà un temps d'oci mentre que d'altres ho consideraran com una part de les obligacions familiars, i que l'oci esdevé quan no hi ha cap altra responsabilitat afegida.

Fougeyrollas (1971) afirma que si entenem el temps d'oci d'acord amb la idea de Dumazedier, per oposició a les necessitats i obligacions de la vida quotidiana, quedaria per definir l'espai de la família, en què sovint es desenvolupen activitats d'oci, però afirma que ni tot l'oci es fa en família ni tota la tasca amb la família es pot considerar una forma d'oci.

Puig i Trilla (1985) procuren una aproximació conceptual i exposen que d'entrada l'«oci» comporta sempre un marc temporal, que sorgeix «a partir de l'alliberament de les obligacions de treball», però adverteixen que no és sinònim de *temps lliure*. Pels autors, utilitzar els dos termes com a equivalents és el que genera confusió. Hi ha «oci» quan en el temps de «no-treball» el subjecte escull i gestiona lliurement les seves activitats, i els autors es refereixen a les tres «D» dels termes *descansar*, *divertir-se* i *desenvolupar-se*, establertes per Dumazedier.

Els autors fan una aproximació històrica i destaquen que en totes les societats ha existit el concepte de temps lliure però que en cada moment aquest s'ha viscut i ha significat coses diferents. Destaca, per exemple, el concepte d'oci en la societat grega, en què, sota el guiatge de les classes benestants, va suposar l'avenç en la comprensió del món (filosofia). Per Aristòtil, per exemple, l'oci tenia a veure amb el temps per a poder arribar a l'ideal humà.

Exposen que etimològicament prové del terme *scholé*, que vol dir 'aturar-se', 'tenir repòs i pau'. Però no és un sinònim de *no fer res*, sinó que es relaciona amb una altra manera de creixement o formació —no utilitarista—de la persona.

En l'època romana el concepte canvia. L'oci s'oposa al negoci i, per tant, de forma més simple, constitueix el temps de recuperació després d'aquest, perd el que durant l'etapa grega va ser més significatiu, que tenia un sentit en si mateix. A Roma el temps d'oci és utilitari, necessari per a reprendre l'acció.

Amb l'arribada del cristianisme, que posa el centre en la salvació, ni el treball ni l'oci no estan en primer terme. El més important és la contemplació de Deu i la salvació. I, d'acord amb Puig i Trilla (1985), aquest fet el fa permeable a diversos enfocaments culturals de l'oci. En tot cas, durant l'edat mitjana i el renaixement el temps de treball està regit per les hores de sol i pels dictàmens de l'Església, que indica per què cal treballar i també quan, a més de fixar certes formes concretes d'oci com a millors que altres.

Al segle XVII s'inicia la transformació social que haurà de dur, segles més tard, a una nova organització social al voltant de les ciutats, amb noves formes d'organització i producció que esdevindran unides als canvis de valor ètics i religiosos. Aquests canvis comportaran un viratge cap al treball com a màxima virtut, i l'oci passarà a estar mal vist més enllà del temps de recuperació. Puig i Trilla (1985) fan especial esment a l'auge del protestantisme i el puritanisme a Europa, que converteixen l'oci en quelcom que cal eliminar per a tenir una vida decorosa i optar a la salvació divina, fet que incrementarà el ritme de treball, que arribarà a ocupar fins a setze hores de la vida diària.

La Revolució Industrial representarà una nova etapa i canviarà també la manera en què l'oci serà considerat: «la problemàtica moderna de l'oci, i per tant del treball i del lleure, es redefineix a partir dels nous sistemes de producció tècnics i econòmic-polítics» (Puig i Trilla, 1985:20). La importància que pren el temps lliure i l'avenç de les noves disciplines socials, donaran lloc a l'anomenada «sociologia de l'oci», que neix i evoluciona, d'acord amb els autors citats, amb el capitalisme i la Revolució Industrial. Igual que Maget (1971), aquests autors indiquen un canvi en la concepció del temps, de lineal i no fragmentat a fragmentat i, per tant, novament significat, propi de les societats capitalistes. La Revolució Industrial gairebé fa desaparèixer el temps d'oci, que es limita al temps de descans per a poder seguir treballant. Aquesta situació es dona perquè el sistema necessita produir al màxim per a obtenir el més alt rendiment, fet que suposa una pèrdua de sentit pel treballador, que no veu un increment en la seva riquesa però sí en les hores de dedicació laboral. (Puig i Trilla, 1985) És d'acord amb aquesta nova realitat:

en front d'un temps humà ocupat gairebé del tot per un treball sovint embrutidor i sense cap sentit personal, i d'una mentalitat vinculada exclusivament als valors de treball, que neixen els conceptes moderns de temps lliure i d'oci i, amb ells, la sociologia de l'oci. (Puig i Trilla, 1985:22)

Però cal no oblidar que, mentre es consolida l'estil de vida capitalista, les anteriors formes d'organització i els discursos basats en la inevitabilitat de la pobresa que estructura una societat amb classes força dicotòmiques (rics *versus* pobres) continuen existint i conviuen amb situacions que gesten noves formes de comprendre la realitat. Els *modos* de la incorporada classe burgesa, cada cop amb més poder, conviuen amb altres formes d'acció tradicionals associades a cada classe, com la mitjana, i conformen un nou panorama que modifica antics discursos i en crea de nous, discursos que conviuen amb l'evolució del nou món, que dona primacia a l'economia basada en la producció i el consum, al capdamunt de la piràmide, i al treball com a element vertebrador de la societat.

Aquest nou entorn capitalista també generarà un nou oci: l'oci productiu, l'oci com a negoci, que marcarà un canvi també en els usos. Al llarg del segle XX molts autors estudiaran aquest nou fenomen que anomenàvem «oci de masses», i, per alguns autors com el sociòleg D. Riesman, el fet que aparegui conjuntament amb els mitjans de comunicació de massa abocarà l'ésser humà «a guiar-se pels impactes i exigències del medi» (Puig i Trilla, 1985).

A partir dels anys seixanta hi ha un debat sobre com ha de ser l'oci. S'evidencia que les persones disposen de molt més temps lliure que en altres moments històrics. El treball sembla que cada cop és més escàs i l'atur genera situacions d'oci «obligat». Com s'ha dit en paràgrafs anteriors, en l'àmbit de l'organització políticsocial sorgeixen idees al voltant del repartiment del treball, de la generació de noves maneres de fer ús del temps, etc. Puig i Trilla (1985) adverteixen que aquest fet és més important del que sembla, ja que aquestes idees comporten no només educar les persones i preparar-les per a una vida en què el treball omplirà el seu temps, sinó educar en l'oci i per a l'oci. Els autors adverteixen del perill de no fer-ho: deixar que l'oci comercial esdevingui l'únic tipus d'oci condueix a la passivitat, a partir de la qual és molt més fàcil la inculcació ideològica, i, a més, aboca a l'aïllament social.

Sue (1982) planteja tres àmbits en els quals es compleixen les funcions de l'oci:

- Personal, en el qual es manté un bon desenvolupament físic i mental i s'afavoreix el creixement personal.
- Social, en el qual destaca la importància de les relacions socials i la comunicació interpersonal. En aquest àmbit, l'oci té una funció comunitària i social important.
- Econòmic, en relació amb la indústria de l'oci en les cultures occidentals i amb l'excés de consum.

Puig i Trilla (1985) plantegen, citant R. Sue, la possibilitat que un oci basat en vacances, televisió i consum no siguin suficients per a donar sentit a la vida, i es refereixen a tasques d'utilitat social com a alternativa: «un treball altruista que es fa en benefici de tothom. Un treball que donaria sentit a la vida i vincularia l'individu amb la seva comunitat» (Puig i Trilla, 1985:35). I inclouen en la proposició variables com l'actitud personal —basada en els valors— que puguin conduir a fer un ús del temps lliure però positiu. Pels autors, que defineixen finalment el temps lliure com l'«expressió lliure, creativa i satisfactòria del subjecte, i per tant no lligada a determinismes socials o temporals», el temps lliure, alliberat de les obligacions socials i laborals, ha de servir també per a créixer, aprendre, socialitzar i culturitzar-se. (Puig i Trilla, 1985:36-41)

Taula n. 8. Temps de treball i d'oci

Temps de treball	Temps de no-treball	
	Temps per a obligacions paraprofessionals, familiars, de participació, etc.	Temps lliure
+ obligació social	– obligació social	
– disponibilitat personal	+ disponibilitat personal	

Adaptació pròpia de les graelles presentades per Puig i Trilla (1985: 38,39,40)

D'acord amb la visió de l'oci d'aquests autors, aquest requereix una certa quantitat de temps lliure i de capacitat de lliure elecció, i els autors afegeixen que ha d'anar acompanyada d'actituds de gaudi, realització i satisfacció de necessitats personals a propòsit de l'activitat.

Aquesta definició d'oci es posa en relació amb l'apartat de motivacions, i podríem dir que és una faceta que conformaria els tres últims esglaons de la piràmide de Maslow (Pérez, 1992): necessitat socials, necessitat d'estima i necessitat d'autorealització.

Cuenca (2000) assenyala principalment quatre dimensions de l'oci:

- Lúdica, que respon al descans i la diversió.
- Creativa, que s'associa a la noció més clàssica d'oci lligat al desenvolupament i la formació personal, el cultiu de les capacitats, etc.
- ambiental o ecològica, quan el context és el nucli de l'oci, amb activitats com viatges fora de casa, esport a la muntanya, passejos en una nova ciutat, etc.
- Solidària, en la qual l'oci ha de suposar obertura, comunicació i entrega a l'altre. Està en relació amb el voluntariat, la participació comunitària i l'associacionisme.

Cuenca (2000) també observa l'oci com una altra forma d'estar en la societat i parla concretament de la jubilació, etapa en què és important significar novament el temps i que ha de suplir l'espai identitari i definitori del treball. A l'any 2000 destaca que vora el 40 % dels jubilats tornaran a treballar, que «ocupen el temps» per no estar sense fer res i que caldria reeducar per a l'ús de l'oci:

Estos grupos de personas debieran ser ayudadas a redefinir su rol, en gran parte sustentado en el Trabajo que pierden; pero también necesitan ayuda para descubrir en el ocio un nuevo ámbito de desarrollo humano y una fuente de beneficios y satisfacción. (Cuenca, 2000:256)

Altres sociòlegs han abordat també el concepte de temps repensant la idea dicotòmica temps de treball – temps de no treball. Castel (1997) adverteix que les noves circumstàncies socials — l'atur crònic, les dificultats d'inserció dels joves, la precarietat laboral, etc.— allunyen el treball com a element d'integració social per excel·lència. L'any 1995 Rifkin (2008) dona suport també a aquesta idea i assenyala que és el moment de noves formes d'ocupació del temps, ocupacions alliberades de la pressió de l'economia de mercat, i apunta al món de les entitats socials, al voluntariat i al servei comunitari com a possibles alternatives. Cuenca (2000) també planteja aquesta qüestió i exposa com a Europa s'està replantejant la reducció de la jornada laboral. Citant Rifkin, planteja el mateix escenari que ha de conduir a una reconceptualització del oci i es refereix també a l'oci humanista, formatiu, en què les persones, lliurement, escullen com volen desenvolupar-se. La cultura, les arts, els esports, les activitats altruistes i fins i tot les experiències religioses, indica l'autor, hauran de ser més centrals en un futur amb menys incidència del temps laboral.

Tal com afirmen Doistua et al. (2020), avui en dia l'oci va molt més enllà del descans laboral i té un sentit en si mateix: «nos encontramos en situaciones laborales que plantean muchos objetivos, pero que carecen de sentido, mientras que en el ocio identificamos lo relevante y lo que da significado y sentido a la existencia» (Doistua et al., 2020:89). Valorar els aspectes positius o negatius que poden derivar d'aquesta concepció de l'oci i el treball és una manera de reflexionar-hi.

6.4. La sensació de manca de temps

Sembla que, a pesar de la idea que la nova societat ens ha de dur —o ja ens ha dut— a més temps alliberat per a poder fer altres tipus d'activitats, això no es tradueix en el volum de

participació en les entitats de voluntariat. Segons dades de l'estudi elaborat per Fundación Telefónica España (2019), un 70,3 % dels espanyols s'han plantejat fer voluntariat, però més de la meitat d'aquests han afirmat no fer-ho per «manca de temps», i un 24 % al·ludeixen incompatibilitat amb la feina.

Tal com afirmava Pinto (s. d.), a inicis del present segle, amb el capitalisme, els treballadors i treballadores van anar guanyant beneficis fins que va arribar un moment en què aquesta tendència va canviar i es va aturar:

Hay un dato significativo, como es que entre 1850 y 1950 el incremento de productividad se tradujo en una reducción de la jornada laboral, hasta lograr llegar a las 40 horas semanales. Sin embargo, en las cinco décadas siguientes, en las que se ha incrementado la productividad y la aplicación tecnológica es muy superior, no ha sido así, incluso en muchos casos el número de horas de trabajo es mayor y, además, mal pagadas. (Pinto, s. d.)

L'article de Pinto continua amb referència a diversos autors que al llarg de la història han afrontat el tema del temps. Per l'autor, «la pressa» és un factor que no té tant a veure amb la manca real de temps com en una forma d'entendre la quotidianitat: «No tenemos prisa porque tengamos mucho que hacer, sino que hacemos muchas cosas porque sentimos la prisa dentro de nosotros». Opina que es tracta d'un constructe que beneficia els més poderosos, d'una forma de dominació, i, citant Foucault, recorda que la forma d'exercir aquest poder és sempre una construcció social.

Sentir que no és té temps ha esdevingut tan popular que les xarxes i els mitjans de comunicació sovint es fan ressò d'aquesta idea. Una de les raons al·ludides popularment és el fet que ens trobem en un entorn que genera molts «lladres del temps»: ¹⁵⁵ el mòbil i l'atenció que demana a cada moment, les xarxes socials, les nombroses gestions administratives que ha de fer un mateix (com per exemple consultar el banc, obtenir bitllets, etc.) suposen una despesa de temps de la qual no som del tot conscients però que acaben fent-nos sentir que hem perdut més temps del que volíem, que no queda temps per a altres coses. També és fàcil trobar articles de divulgació en línia ¹⁵⁶ que exposen com poder resoldre aquestes sensacions. Des de l'àmbit de la gestió del temps laboral, des de la perspectiva psicoterapèutica per a resoldre l'angoixa, etc., cada cop es troben més articles i propostes divulgatives en línia. En tot cas, no deixa de ser interessant el fet que en la societat de l'oci les persones sentin que cada cop tenen menys control i menys disponibilitat del propi temps.

¹⁵⁵ A TV3 s'han emès diversos documentals al voltant d'aquest tema, els quals es poden consultar a través de qualsevol cercador. Un exemple és el següent: <https://www.ccma.cat/tv3/alcanta/sense-ficcio/lladres-de-temps/video/5801763/>.

¹⁵⁶ Un exemple el trobem a <https://consultapsicoterapia.net/analisis/la-sensacion-de-falta-de-tiempo-una-estrategia/3896/> o bé a <https://aprendizate.com/pensamientos/reflexiones-con-alma/siento-que-no-tengo-tiempo-para-nada/>.

Capítol 7.- La teoria ecològica de Bronfenbrenner

Bronfenbrenner va desenvolupar el que s'anomena teoria ecològica del desenvolupament. Ens interessa la seva perspectiva perquè ofereix un marc teòric que engloba conceptes que es poden aplicar a qualsevol fenomen o realitat social i permet elaborar-ne l'estudi social tenint en compte els diversos nivells d'interacció de les persones.

No parla específicament d'identitat però sí que en tota la seva obra destaca la importància dels diversos contextos, la relació amb els altres i el rol que adoptem les persones d'acord amb l'expectativa de rol.

Bronfenbrenner (1979), autor del llibre *La ecología del desarrollo humano*, centra l'obra en el desenvolupament dels infants. Segons l'autor, no tenir en compte el medi on es desenvolupen comporta ignorar elements significatius en l'evolució de les persones. Però no s'ha de limitar l'estudi d'aquest ambient, com passa freqüentment, als processos interpersonals (reforços, imitació, identificació i aprenentatge), sinó que cal tenir en compte també l'impacte dels aspectes no socials i fins i tot la naturalesa real de les activitats en què intervé el participant. Dit d'alguna manera, abans d'afirmar que algú té un tret de caràcter, cal veure quina ha estat la influència de l'entorn (Bronfenbrenner, 1979).

Per l'autor, per a poder fer l'anàlisi d'aquest entorn, és necessari observar-lo en diferents àmbits que influeixen la persona i entendre'l com a sistema:

Las propiedades de la persona y las del ambiente, la estructura de los entornos ambientales, y los procesos que tienen lugar dentro y entre ellos, deben considerarse como independientes, y analizarse en términos de sistemas. (Bronfenbrenner, 1979:60)

L'autor es refereix a aquests diversos tipus de «sistemes» com a:

Microsistema: patró d'activitats, rols i relacions interpersonals que la persona en desenvolupament experimenta en un entorn determinat i amb unes característiques físiques i materials particulars.

Mesosistema: sistema que compren les interrelacions de dos o més entorns i en el qual la persona en desenvolupament participa activament. Per exemple, en un infant serien les relacions entre la llar, l'escola i el grup d'iguals del barri; en un adult, la família, el treball i la vida social.

Exosistema: un o més entorns que no inclouen la persona en desenvolupament com a participant actiu però en els quals es produeixen fets que afecten el que passa en l'entorn que comprèn la persona en desenvolupament, o que es veuen afectats pel que succeeix.

Macrosistema: correspondència en forma i contingut dels sistemes de menor ordre (micro, meso, i exo) que existeixen —o que podrien existir— en el nivell de la subcultura o de la cultura en la seva totalitat, conjuntament amb qualsevol sistema de creences o ideologia que sustenta aquestes correspondències.

(Bronfenbrenner, 1979:41-45)

Quan la teoria s'aplica a la investigació, cal modificar els ecosistemes per observar el desenvolupament posterior:

Un experimento transformador comprende la modificación y la reestructuración sistemáticas de los sistemas ecológicos existentes, de una manera que desafía a las formas de organización social, los sistemas de creencias y los estilos de vida que prevalecen en una cultura o subcultura en particular. (Bronfenbrenner, 1979:60)

L'autor comparteix amb altres autors ja citats la importància del «rol». De fet, parteix de les nocions de rol d'acord amb l'interaccionisme simbòlic, però el modifica segons avança la seva proposta teoricometodològica. Així doncs, segons Bronfenbrenner (1979:107), «un rol es un conjunto de actividades y relaciones que se esperan de una persona que ocupa una posición determinada en la Sociedad, y las que se esperan de los demás en relación a aquellas».

És un concepte important, ja que en la teoria ecològica està associat al concepte de transició ecològica: «Una transición ecológica se produce cuando la posición de una persona en el ambiente ecológico se modifica como consecuencia de un cambio de rol, de entorno, o ambos a la vez» (Bronfenbrenner, 1979:46). D'acord amb aquest concepte, una transició ecològica comportarà un canvi de rol, és a dir, les expectatives de conducta que s'associen a la nova posició. Per l'autor, moltes transicions de rol tenen lloc en la interacció —per tant, en el mesosistema— i suposen —o acostumen a suposar— canvis importants en la persona: canvi d'entorn, canvi de la posició social, etc. L'autor exposa, recolzant en altres teòrics que han estudiat el concepte, que el desenvolupament de la personalitat és el resultat d'un procés diferenciat i progressiu.

L'exposició a diversos rols i la seva assumpció com a propis és la base de l'evolució dels infants, però també dels adults. El canvi de rols pot estar en relació amb els canvis d'etapa en la vida. Molts cops, els rituals de pas, per exemple, simbolitzen aquest canvi i mostren com el rol va més enllà del que fem, modela el que «signifiquem» en la comunitat. Així, ser mare o pare per primer cop, o la jubilació, són exemples que exposen que els canvis en la vida suposen modificacions de rol que afecten tot l'entorn de la persona.

Els rols, que es construeixen i transmeten en la interacció social, generen el que s'anomena expectativa de rol, que es refereix a «cómo ha de actuar la persona que ocupa una determinada posición y cómo han de actuar los demás respecto a ella» (Bronfenbrenner, 1979:107). Per aquest motiu, en societats estratificades com la nostra l'expectativa està associada també a una posició social determinada. L'exposició de rol d'una persona respon moltes qüestions al voltant de la persona més enllà d'aspectes concrets com la professió o el paper en la família. El rol afectarà, les activitats i les relacions amb els altres: establirà l'equilibri de poders, el tipus de relació afectiva que s'hi pot establir, el grau de reciprocitat, etc.

Bronfenbrenner (1979) exposa que el rol com a element actiu en les relacions es considera propi del microsistema, però que, en canvi, està en relació amb el macrosistema, hi té les arrels. El contingut del rol no es decideix en l'àmbit microsocial, sinó que s'estableix socialment. El poder que té qui fa un tipus de feina o un familiar dins la família, el que s'espera de ser mare o pare o professor, el tipus de relació més o menys íntima que es tindrà, es

decideixen —construeixen seria més adequat— en cada cultura i subcultura en l'àmbit comunitari:

Es precisamente el hecho de que los roles estén incluidos en este contexto más grande, lo que les da el poder especial para influir en (e incluso imponer) el modo en que una persona se comporta en una situación determinada, las actividades en las que participa y las relaciones que se establecen entre la persona y los demás. (Bronfenbrenner, 1979:108)

Per l'autor, la visió dels mateixos subjectes d'investigació és bàsica. Cal tenir en compte, per tant, la perspectiva fenomenològica en tots els nivells d'anàlisi. Això es necessari per a poder arribar al que l'autor anomena «validesa ecològica». No és suficient que l'estudi es dugui a terme en l'entorn natural i relati la vida quotidiana, sinó que requereix un element de caire fenomenològic: «La validez ecológica se refiere a la medida en la que el ambiente que los sujetos experimentan en una investigación científica tiene las propiedades que el investigador piensa o supone que tienen» (Bronfenbrenner, 1979:49). Per a assegurar-nos que això és així, que s'estudia el que cal estudiar, s'haurà d'estar segurs que la manera en què l'investigador està interpretant la situació s'apropa a la que les persones objecte de l'estudi van percebre i van interpretar. Si no és així, ens podem trobar amb interpretacions que res no tenen a veure amb la definició de la situació que dona el subjecte, que és qui coneix la seva pròpia realitat. No fer-ho pot desviar el nostre objecte d'estudi.

És molt important que les persones puguin conèixer entorns diferents i participar-hi, i l'autor planteja que el desenvolupament s'incrementa en funció directa del nombre d'entorns amb estructures diferents que la persona conegui. Segons aquesta teoria, com més diferents siguin aquests entorns, més s'incrementaran els efectes positius de la participació. Així, proposa que les persones que puguin, per exemple, viure o criar-se en dues cultures, que participin de diverses institucions socials i mantinguin amistats diverses de les diferents cultures, podran gaudir d'efectes evolutius més positius que qui no hagi pogut desenvolupar-se en tants entorns diferents.

L'autor s'aproxima a fenòmens com el migratori i exposa que les relacions transculturals i, si aquest fenomen es dona en l'àmbit microsocial, les relacions transcontextuals proporcionen un avantatge per a l'individu.

Bronfenbrenner no va fer referència al capital social, humà o simbòlic, però en el desenvolupament de la seva teoria fa referència a elements propis d'aquests altres enfocaments teòrics. Parla de la importància dels vincles i exposa l'existència de vincles forts i vincles dèbils, i s'apropa al que Putnam va anomenar CS vinculant i pont¹⁵⁷. D'acord amb Bronfenbrenner, el fet de comptar amb persones conegudes quan ens hem d'apropar a nous sistemes (que passaran de ser exosistemes a ser mesosistemes), facilita el trànsit. També destaca la importància de descobrir nous ambients socials per al desenvolupament.

¹⁵⁷ Aspectes de la teoria del capital social que tractem en el capítol següent.

Segons l'autor, si en participar de diversos contextos socials es desenvolupa la confiança mútua, l'orientació positiva, metes comunes entre els entorns i l'equilibri de poders entre els sistemes, s'aconseguirà incrementar el potencial evolutiu. Així doncs, si la relació entre els mesosistemes és tan important, podríem pensar que tot treball en xarxa entre institucions, que uneix objectius i esforços, suposarà un guany per a les persones que hi participaran sempre que s'evitin les relacions de dominació. Tal com exposa la teoria del CS, el nombre de relacions, els objectius compartits i la confiança social generen un benefici per a la persona i la comunitat en què participa.

Les xarxes socials tenen, per Bronfenbrenner, tanta importància com la que els teòrics del capital social li confereixen. Fent una comparativa entre les dues teories trobaríem que els vincles forts –capital vinculant– donen una base sòlida per la consolidació de la xarxa de contactes més íntima de l'individu, i els vincles dèbils —capital pont—, representats per les xarxes socials menys denses però més extenses, col·laboren també en el desenvolupament de les persones i els recursos que aquestes tenen a l'abast per les raons següents:

- Permeten l'accés entre persones i grups que no podrien estar en relació.
- Permeten accedir a recursos de la zona desconeguts que emergeixen en la relació.
- Són un canal per a transmetre informació i informar de com cal actuar en altres sistemes socials.

(Bronfenbrenner, 1979:240)

Així doncs, la teoria ecològica té molts aspectes en relació amb els diversos capitals (humà o cultural, simbòlic i social) que volem en l'àmbit del voluntariat i, a més, ofereix tot un seguit de categories conceptuals que faciliten l'anàlisi de la realitat del món voluntari, que podria ser entès com un sistema social que passa a constituir també una part de la vida del voluntariat, de les entitats i dels seus beneficiaris.

7.1. La teoria ecològica aplicada al camp social

La seva concepció ecològica, que posa en relació els nivells microsocial, mesosocial, exosocial i macrosocial, ha estat adaptada posteriorment a altres dimensions socials. En treball comunitari, per exemple, Navarro (2004) utilitza els conceptes bàsics de l'autor per a parlar de desenvolupament humà aplicat a les comunitats com a tècnica comunitària. Per l'autora, la principal aplicació de la teoria ecològica «se basa en la constante interacció que se establece entre el individuo y su ambiente» (Navarro, 2004:40).

Bronfenbrenner (1979) parla d'aquesta relació des d'un punt de vista sistèmic, que Navarro veu possible aplicar en relació amb les xarxes socials: «Las personas que acuden a nuestros Servicios demandando ayuda presentan redes pobres, poco funcionales, aquejadas en ocasiones por una conflictividad que los bloquea y que impiden que esta red pueda cumplir una función solidaria y protectora» (Navarro, 2004:40).

Ens interessa destacar aquest aspecte en el marc teòric, donat que el voluntariat social teixeix o col·labora a teixir una xarxa en el territori que alhora pren importància també com a tal per

al subjecte i es converteix en un ecosistema de desenvolupament humà també per al participant.

L'autora presenta, a partir dels conceptes bàsics proposats per Bronfenbrenner, unes taules per a l'anàlisi de la comunitat a partir de la dimensió ambiental i a partir de l'anàlisi individual. A continuació, proposa generar un pla d'intervenció que tingui en compte les capacitats i dificultats de la persona i el medi on aquesta es desenvolupa, on les relacions interpersonals són molt importants:

Otra aportación importante de la perspectiva ecológica al Trabajo Social es aquella que se refiere a las diferentes formas que puede adoptar la ayuda interpersonal, todas ellas válidas siempre que su objetivo sea proporcionar al individuo recursos para desenvolverse en su medio social de forma eficaz y adecuada. Esta valoración de las características diferenciadas de los esfuerzos de ayuda, tanto profesionales como no profesionales, nos lleva a la necesidad de superar ciertos prejuicios que, en ocasiones, pueden hacernos menospreciar la ayuda informal o natural proporcionada por las redes comunitarias al considerarla de segundo orden. (Navarro, 2004:45)

D'acord amb aquesta idea de treball, Navarro (2004) posa especial interès a fer un treball inserit en la comunitat i també que tingui en compte els sistemes de suport social. N'identifica tres: la xarxa «natural», és a dir, la referent a la família, veïns més pròxims, amics de confiança, etc.; les organitzacions cíviqes i solidàries de suport informal, que identifica amb les organitzacions de voluntariat, i també associacions cíviqes i solidàries; i finalment les institucions socials de suport formal. És en aquest últim sistema que situa els professionals del treball social. Per tant, avui en dia hi hauria, en el tercer sistema identificat per ella, una subdivisió entre les entitats de voluntariat professionalitzades i les no professionalitzades.

L'enfocament d'aquesta autora se centra a descobrir els recursos de què disposa la persona i el seu entorn més immediat, potenciar l'ús dels recursos i actuar com a agent que acciona els grups i col·lectius que existeixen en el territori. Per a fer-ho, proposa reforçar les xarxes naturals de suport, facilitar la connexió de les persones amb les associacions i entitats voluntàries, potenciar les xarxes d'ajuda mútua i estimular la connexió amb personatges clau del medi i també entre líders informals per a la millora dels serveis i la descoberta de recursos. És a dir, està parlant dels diversos tipus de capitals socials anomenats per Putnam (2000, 2002, 2003): el capital social vinculant (xarxes properes), el pont (entitats i associacions) i el d'enllaç amb líders i personatges amb recursos en la comunitat.

Capítol 8. Capital social

8.1. Definició de capital social

Una definició de capital social senzilla i que en resumeix el concepte és la que en fa F. Barreiro en un document de difusió del concepte, editat per la Diputació de Barcelona i enfocat a la participació ciutadana:

Les normes i xarxes que permeten a la gent actuar de manera col·lectiva. El capital social són les institucions, el conjunt de relacions, actituds i valors que determinen les interrelacions entre les persones i que impliquen, a la vegada, l'existència d'una xarxa social que produeix utilitats i beneficis a les persones que hi participen. (Barreiro, 2003:3)

El concepte de capital social pren importància a partir del anys vuitanta-noranta. Els seus representants significatius han estat:

- Coleman, que posa especial atenció a les relacions de confiança,¹⁵⁸ la legitimitat i l'acceptació normativa (Coleman, 2011),
- Robert Putnam, que centra l'atenció en les xarxes comunitàries i en la capacitat d'organització de la comunitat com un dels elements amb més incidència en la funcionalitat dels territoris (Cazares i Figueroa, 2007).
- Bourdieu, que considera diversos «capitals» (econòmic, cultural, social i simbòlic) que es posen en funcionament dins la xarxa —d'acord amb les pràctiques socials pròpies de cada classe social— i que es desenvolupen —s' accionen— en els camps socials. (Gutiérrez, 2005).

El CS es diferencia del capital físic —diners o altres valors manipulables— i del capital humà —coneixements, capacitats i habilitats personals. El CS es genera en les relacions, és més intangible però decisiu en la vida comunitària. (Cruz, 2007; Observatori del Tercer Sector, 2007; Putnam, 2000). Teòricament i com a categories d'estudi, es distingeix entre capital vinculant —*bonding*—, capital social relacional entre iguals o horitzontal, capital pont —*bridging*— i capital relacional vertical o d'enllaç —*linking*. I els factors rellevants en la creació d'aquest capital són les relacions socials, la confiança i les normes socials existents. (Barreiro, 2003; Coleman, 2011; de Lorenzo i López, 2012; Putnam, 1995).

Un estudi de la Fundació BBVA de l'any 2007 (Marcuello et al., 2007) que reconeix, com fan altres autors, el caràcter multidimensional del terme *capital social* (Maseda et al., 2000; Membiela, 2016; Paldam, 2000; Pena i Sánchez, 2018), proposava una definició d'aquest d'acord amb nivells i partia de la recerca dels elements comuns identificats en les diverses anàlisis i perspectives del CS. Aquests elements comuns són:

- Es tracta d'un concepte multifacètic.
- És un concepte mesurable a partir d'indicadors —igual que passa amb conceptes com la salut, el benestar, etc.

¹⁵⁸ A diferència de Putnam, Coleman defensa que és la «confiança particularitzada» que permet l'emergència del CS. Les expectatives que es creen sobre com actuarà l'altre i, per tant, si és digne de confiança, es basen en la informació prèvia que tenim d'aquesta persona. (Herreros i de Francisco, 2001:8)

- És un concepte en què hi ha dificultat per a establir una continuïtat o afirmació «causa-efecte».
- Presenta la necessitat d'estudis que permetin diferenciar aquells factors que creen CS dels que en destrueixen.
- Es pot anomenar «capital» i té una influència derivada de l'economia. Els autors destaquen que aquest terme ha rebut crítiques que consideren que caldria anomenar-lo «*capacitat social*» més que *capital*, per a alliberar-lo així de la connotació economista.
- Presenta dues facetes: una privada (teories a favor de la definició del CS com a recurs de les persones) i una d'externa o pública (com un bé que es genera en comunitat i que beneficia tots els membres de la xarxa).

Es fa evident, doncs, que el CS ha estat treballat per molts autors i des de diverses disciplines (salut, economia, sociologia, etc.) i que ha rebut moltes definicions i enfocaments. En el proper apartat es fa una aproximació a diverses opcions i anàlisis teòriques del terme.

8.2. Enfocaments teòrics i anàlisi del capital social

El concepte de capital social és important no només per a la sociologia. En altres àmbits com l'economia o la salut, també es té en compte, donat que «el fet relacional» és present en totes les dimensions de l'ésser humà. Membiela (2016), en el llibre *La teoría del Capital Social*, repassa el concepte en relació amb l'economia —tot rebutjant el model de l'«homo economicus» propi del paradigma neoclàssic de l'economia— i fa una revisió exhaustiva de tots els autors que han treballat el concepte. Defineix el capital social de forma genèrica com «el conjunto de atributos de la dimensión social, las normas y valores, la confianza y las redes de relaciones interpersonales, que promueven comportamientos cooperativos y favorecen el funcionamiento de la economía en la Sociedad en general» (Membiela, 2016:16).

Maseda et al. (2000) afirmaven que «no existe una única definición que logre reunir el consenso de la pluralidad de los investigadores». Amb tot, en les darreres dècades s'ha fet un esforç per a evidenciar els diversos elements a partir dels quals s'ha definit el CS i que representen diversos punts de partida per a l'anàlisi. Tanmateix, aquests punts de partida diferenciats ens deixen moltes i variades definicions de CS. Alazne et al. (2010) recullen aquells elements comuns en les definicions de CS i també allò que, a través dels estudis teòrics i empírics, es considera que «no és» o no potencia el CS. Els autors estan d'acord en el fet que el CS:

- És un element intangible que presenta dificultat en la seva mesura.
- Inclou aspectes subjectius, culturals, que estan en relació amb els valors, creences, etc. però que són una base que permet l'acció conjunta.
- S'associa a factors com la confiança, la reciprocitat i la cooperació.
- Representa recursos actius que permeten una ampliació de possibilitats.
- S'emmarca en un conjunt de regles formals i informals que, un cop internalitzades i repetides, es converteixen en formes d'institucionalització.
- Genera beneficis individuals i col·lectius o socials.

- És un bé públic, ja que no és propietat de ningú, i es genera en l'acció relacional.

D'altra banda, també hi ha un cert consens en altres aspectes referents a allò que el CS no és o bé als riscos d'un CS mal utilitzat:

- No tot CS té efectes positius.
- No tota acció col·lectiva serà CS.
- No tota acció associativa es basa en les virtuts cíviques o les estimula.
- Cal distingir l'ús particular del CS, per a objectius propis, d'aquell que facilita l'acció col·lectiva per a beneficis compartits.
- No totes les institucions promouen l'expansió de les relacions de cooperació i confiança.
- No necessàriament l'acció de l'Estat contribuirà a generar CS, ja que això dependrà de les polítiques.
- L'acumulació de CS no permetrà cohesió o erradicació de la pobresa o de la desigualtat si no va acompanyada d'altres mesures i si no s'interconnecta amb altres capitals (cultural, econòmic, simbòlic, etc.).

(Alazne et al., 2010:32-33)

L'any 2008 la Fundació BBVA, en un document d'estudi sobre el CS, exposava que el podem trobar com a actiu productiu; altres l'han destacat com a beneficiós per al creixement econòmic, i altres l'han tingut en compte per al funcionament de les organitzacions¹⁵⁹ i afirmen que «en prácticamente ningún trabajo se realiza el desarrollo teórico que permita identificar los determinantes de la formación de capital social». (Pérez et al., 2008:7)

Herreros i de Francisco (2001) distingeixen dos corrents a l'hora de definir el capital social: les definicions estructurals, representades principalment per Coleman o Bourdieu, i les definicions culturals, centrades en les actituds, els valors, comportaments, etc. i que han estat més abordats des de les ciències polítiques. El principal representant d'aquest corrent és Robert Putnam.

Per Coleman i Bourdieu, el CS són els recursos disponibles per a l'individu que deriven de la seva participació en les xarxes socials, té una referència material, es troba en la xarxa estable i es pot obtenir mitjançant alguna forma de participació social. Aquesta xarxa té, a més, una història i una continuïtat en el temps.

En la definició de capital social que té un enfocament més culturalista, el CS és concebut com un fenomen subjectiu format per valors i actituds, és disposicional i un element basat en la confiança social generalitzada —la confiança social en desconeguts. És des d'aquesta perspectiva que Putnam relaciona la producció d'expectatives de confiança en la participació en associacions amb entitats socials que permeten generar un entorn cultural propici. És un tipus de definició més a prop de la cultura política (Herreros i de Francisco, 2001).

¹⁵⁹ Si es vol aprofundir en els diversos enfocaments del CS es pot consultar en línia:

https://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2017/05/dat/dt_estimacion%20capital_2008web.pdf.pdf.

Els autors s'inclinen a orientar les anàlisis sobre CS des de la perspectiva estructural. Entenen, com Coleman, que el CS és un concepte relacional i estructural. Des d'aquesta perspectiva, «no seria una actitud individual, sino un recurso accesible para el individuo en virtud de su participación en redes sociales, cuya variabilidad estructural puede dar cuenta de la diversidad consecencial de las distintas formas de Capital Social» (Herrerros i de Francisco, 2001:31).

Altres autors coincideixen en el fet que Coleman i Bourdieu situen el CS en la xarxa —estructura—, amb la consegüent importància del seu manteniment. Mentre que per Putnam el subjecte del CS es col·lectiu —associacions, regions o la mateixa societat com a conjunt social—, per Bourdieu el subjecte és la classe social i per Coleman l'estructura. (Lozares et al., 2011)

(Lozares et al., 2011) fan una diferenciació bàsica del que constitueix el CS: hi reconeixen un component formal —basat en les interaccions i relacions— i un component substantiu, el qual consistiria en els continguts de confiança mútua, reciprocitat, solidaritat i accessibilitat. Aquestes dues dimensions, formal i substantiva, unides constitueixen el que denominem CS.

Membiela (2016) també fa una classificació del CS i presenta un recull dels autors que en poden representar els diversos enfocaments:

- Des de la perspectiva individualista, es fa prevaldre la descripció del CS com un recurs que té l'individu i que obté de les seves xarxes relacionals: «El individuo como sujeto focal, objeto del beneficio y la red social como ente del que extrae tal beneficio» (Membiela Pollán, 2016:49) L'autor més destacat n'és Bourdieu.

Des d'aquesta perspectiva, alguns autors han donat més importància a les xarxes com a tals i d'altres al fet que les xarxes són portadores de recursos. Per Membiela (2016), Nan Lin¹⁶⁰ hauria aconseguit integrar ambdues dimensions considerant el CS i la xarxa en si mateixes i no com a termes equivalents; les xarxes possibiliten que els subjectes puguin accedir als recursos que hi ha. Organitzen els recursos i els llocs o posicions dels individus. La interacció social es converteix, així, en la forma d'accés al recurs i en l'apropament a les posicions (Membiela, 2016).

- Des de la perspectiva comunitària, el CS pren importància com a recursos de la comunitat, recursos i atributs que té l'estructura social (normes, valors, confiança particular, clausura) i que faciliten l'acció col·lectiva a més de servir l'individu particular. Amb Coleman i Uphoff en són representants.

¹⁶⁰ Nan Lin és professor de sociologia a la Universitat de Duke. En la seva obra *Social capital. A theory of social structure and action* fa una revisió del concepte i de la seva contribució als últims trenta anys del segle xx. Ha treballat per posar en relació els conceptes micro i macro i també sobre les motivacions del subjecte donant intencionalitat o acció a l'actor, que així també contribueix a crear l'estructura de la xarxa per on es vehiculen els recursos. (Bazoret, 2002)

Des d'aquest enfocament, Coleman introdueix com a elements essencials obligacions, expectatives, informacions potencials, normes i sancions, relacions d'autoritat, la clausura¹⁶¹ i l'organització social apropiada, elements tots que prenen importància donat que serveixen no només a l'individu sinó a la col·lectivitat amb la qual es relaciona. Normes, sancions, informació són recursos que serveixen a tota la col·lectivitat. (Coleman, 1988)

- Des de la perspectiva macrosocial el CS és un recurs macroinstitucional que es relaciona amb les actituds cíviques, la democràcia, la confiança generalitzada i que facilita la vida social en totes les dimensions (econòmica, política, etc.). Putnam n'és el principal representant. El CS seria important, per tant, perquè ajuda al rendiment institucional en el mercat, com a desenvolupament econòmic, i en la cohesió social i la bona marxa de la societat civil. Membiela (2016) parla de macro perquè es refereix al bon funcionament general de la societat.

En aquesta concepció del CS, tal com també apuntaven Herreros i de Francisco (2001), el concepte de confiança varia amb referència a l'enfocament anterior. La confiança és quelcom generalitzat i no basat en un nombre reduït de persones en relació o confiança particular. El fet que existeixin normes generalitzades de suport i reciprocitat fa que la confiança creixi de forma general, així com la cooperació. Es tracta de compromís cívic per a aconseguir el benestar comú (Membiela, 2016).

Des d'aquest enfocament, també podem visualitzar dues perspectives que tenen com a idea central la confiança: la que sosté Putnam —en la línia d'A. Tocqueville—, en què les característiques de la vida cívica (associacionisme i participació local) tenen relació amb l'estructura «macro» i el desenvolupament institucional i democràtic,¹⁶² i, d'altra banda, altres autors que diuen que no es poden vincular la confiança i la cooperació cívica de forma causal i que estan en relació malgrat no establir una correlació clara amb l'associacionisme i la participació (Pena i Sánchez, 2018).

Per Membiela (2016), es pot establir una relació i interdependència (bidimensionalitat) entre les escales micro i macro, les macro són factors precursors del CS individual i, alhora, el CS que recorre les xarxes micro (individuals o comunitàries) incideixen en el manteniment i la promoció de les escales macro. És a dir, les diverses escales es potencien mútuament i ajuden a la seva reproducció. L'autor aposta per un quart enfocament que permeti integrar els aspectes micro i macro, els aspectes estructurals (connexions, xarxes) i culturals (confiança, valors, normes, obligacions, etc.).

¹⁶¹ Es refereix a clausura la trama o xarxa que es limita a uns quants individus que se ceneixen a les normes. (Membiela, 2016:52)

¹⁶² Putnam fa aquesta asseveració a partir dels resultats del seu estudi a Itàlia. Però altres autors li han criticat que no té en compte l'estructura i la filosofia del sistema polític italià. Sembla que, per tant, no existeix un consens en la relació entre associacionisme i increment de confiança, ni en el fet que siguin reforçadors de democràcia. Sembla que la participació cívica «genera confianza social cuando las asociaciones se encuentran interconectadas y no permanecen aisladas» (Membiela, 2016:59; Pena i Sánchez Santos, 2018).

Considera que, a partir d'aquesta integració, es poden distingir tres dimensions diferents en el CS: l'estructural (xarxes socials), la cognitiva (normes i valors) i la relacional (confiança). Uphoff (2000) entén aquestes dimensions com a actius del CS. Com a tals, es podria concebre la idea dels tres actius i parlar aleshores de l'actiu «socioeconòmic» del CS. Si, a més, aquest actiu se situa tant en l'escala micro com en la meso o macro, podem dir que el CS —des del punt de vista econòmic—«es el activo socioeconómico presente en los individuos, los grupos y las redes que conduce a la reducción general de los costes de transacción» (Membiela 2016:65).

Segons Alazne et al. (2010), el CS es pot definir com «la potencialidad o la capacidad de un colectivo humano (sociedad, institución, organización, departamento, etc.) para generar procesos de interacción social que incidan de forma positiva en el desarrollo comunitario (político, cultural y económico)» (Alazne et al., 2010:31).

Aquests autors parlen de la creació del CS com a concepte multidimensional vinculat a diversos factors o contextos que estimulen o, en cas de no aparèixer, desmotiven o destrueixen el CS:

- La circulació de la informació: transmetre i compartir informació, a més de crear coneixement, estimula el CS en ser accions útils per a l'individu i la col·lectivitat.
- L'increment de les xarxes relacionals amb l'auge de la tecnologia, la qual cosa ha suposat un factor estimulador del CS, donat que ofereix una plataforma per a compartir, generar i cooperar.
- La confiança en un context heterogeni, que es planteja com un repte per a mantenir cohesionada la societat sense perdre la subjectivitat i les diferències individuals o grupals enfront de la comunitat.
- La diversitat estructural i complexitat d'una xarxa d'institucions de diversos tipus, que pot ser utilitzada a favor de la creació de capital social. Juntament amb els factors culturals, seran determinants del CS.

Si ho mirem des del punt de vista de la funció del CS, Alazne et al. (2010) parlen principalment de set funcions:

- El control social, a través de les normes compartides (formals o informals) i els correctius o incentius en el seu compliment o transgressió.
- La generació de confiança dins del grup (en aquest cas, confiança particular).
- La cooperació per a resoldre tasques complexes.
- La resolució de conflictes.
- La mobilització i gestió de recursos comunitaris.
- La legitimació de líders i executius.
- La creació d'estructures funcionals.

(Alazne et al., 2010:32)

Finalment, és interessant destacar aquells elements o factors que poden ajudar a construir o bé a destruir el CS. Si bé hi ha autors com Putnam que van demostrar empíricament —tal com mostrem en l'apartat dedicat a aquest autor— que hi ha dinàmiques socials que potencien o debiliten el CS, n'hi ha d'altres, com Marcuello et al. (2007), que afirmen que teòricament tot allò que estimuli la col·laboració, la participació social i la solidaritat davant de situacions de

crisi i vulnerabilitat generarà CS en la mesura que institucionalitzi les respostes en estructures independents de l'arbitrarietat dels subjectes, i que «el declive o la expansión del capital social se podrá medir en función de ese grado de institucionalización de las respuestas». (Marcuello et al., 2007:42)

Aquesta afirmació es veu reforçada per evidències empíriques, donat que els nivells més alts de CS és donen en les societats amb més nivells de benestar i també la vida associativa és molt més rica en aquestes societats.¹⁶³

Marcuello et al. (2007) adverteixen que posar l'accent en certs elements d'impacte social com pot ser l'obtenció de benefici econòmic pot suposar la destrucció de CS, i posen com a exemple el fet de reduir costos, que pot portar l'empresa a tenir menys empleats, menys contacte amb proveïdors,¹⁶⁴ o bé, a gran escala, la pèrdua que suposen les «deslocalitzacions» d'empreses que desapareixen d'un territori per aprofitar mà d'obra i els països on instal·lar-se com a empresa suposa una reducció de costos.

També s'adverteix que tot allò que disminueixi els «actius» relacionats amb el CS, com la confiança, les xarxes socials o la cooperació, suposarà també una pèrdua de CS.

8.3. Capital social. Precursors

Bevort (2007) afirma que el concepte de capital social és present en tota la història de la sociologia tot i que pren més importància —i és estudiat més sistemàticament— durant el segle xx a través de treballs d'autors tant europeus (Bourdieu) com americans (Coleman, Putnam), sobretot a partir dels anys seixanta (Membiela, 2016). De fet, autors com Putnam (2002) destaquen que quan es parla de CS no es fa més que utilitzar un nou llenguatge per a un debat molt antic.

Durkheim es referia a la vida grupal com a antídoto a la alienació (Membiela, 2016). En l'estudi de les formes de solidaritat —amb especial importància a la norma o a l'aspecte jurídic—, Durkheim (1987) parla de la importància de la solidaritat i el suport mutu, i fa també referència a la necessitat normativa de les relacions:

Cuanto más solidarios son los miembros de una sociedad, más relaciones diversas sostienen, bien unos con otros, bien con el grupo colectivamente tomado, pues, si sus encuentros fueran escasos, no dependerían unos de otros más que de una manera intermitente y débil. Por otra parte, el número de esas relaciones es necesariamente proporcional al de las reglas jurídicas que las determinan. (Durkheim, 1987:75)

¹⁶³ Vegeu dades del desenvolupament de l'associacionisme en els països més avançats quant a participació social a Chaves i Zimmer (2017) i R. Putnam (2003).

¹⁶⁴ És interessant destacar una conversa informal amb diversos professionals de les entitats relacionades amb el camp d'estudi, els quals comentaven que, a causa dels plans de qualitat i transparència, només poden treballar amb les empreses acreditades i que freqüentment aquestes són d'àmbit nacional. A conseqüència d'això han reduït o eliminat les compres a petites botigues i empreses locals, amb la conseqüent pèrdua de relació i també més dificultat a l'hora de sol·licitar futures col·laboracions.

Un altre referent important que es refereix indirectament al CS fou Weber. Aquest autor observa que als Estats Units la pertinença religiosa és molt important: traspua el fet religiós i està present en la vida social i relacional. Formar part de la comunitat religiosa suposa protecció i acceptació, funciona com un segell «ètic» que fa les persones dignes de confiança. La integració en la comunitat i la confiança són elements fonamentals del CS (Bevort, 2007). D'altra banda, quan Weber supera el concepte de poder econòmic com a única forma de diferenciació de classes i posa en valor el prestigi social i el poder polític, d'alguna manera parla també de diversos capitals —l'econòmic, el d'honor i el polític—, i la seva distribució desigual, segons Weber, constitueix els grups socials diferenciats. L'autor es refereix al caràcter subjectiu de l'acció racional, que té en compte tant aspectes afectius com la mateixa tradició (Hamui i Irigoyen, 2009).

També Marx, en fer referència a les classes socials —consciència comuna de classe— i a la solidaritat en el si de la comunitat, es pot considerar un precursor del concepte. (Hamui i Irigoyen, 2009; Membiela, 2016)

Autors com Aristòtil o Maquiavel s'interessaren per la virtut cívica, i altres autors més contemporanis, com Adam Smith, van tractar el tema de les relacions, els sentiments i la confiança, que es poden considerar també antecessors del concepte (Membiela, 2016).

Un altre precursor el trobem en la figura de Tocqueville i el seu estudi sobre l'associacionisme americà, que advertia del perill que podia comportar un individualisme excessiu. Per Tocqueville, el fet associatiu permet que la societat evolucioni, i aquest autor aborda també el terme *interès* fent referència a un interès honest i legítim que, al contrari d'allunyar cadascú de la resta, els fa sabedors de la necessitat de sacrificar aspectes personals a favor de la comunitat, una mena de desinterès interessat legítimament. I d'aquí ve la gran vida associativa —normativa i mesurada— en la societat americana (Bevort, 2007).

Tocqueville introdueix el concepte de reciprocitat generalitzada, que, diu Putnam (2002:175), és la «pedra de toc» del CS:

Cuando Alexis de Tocqueville visitó Estados Unidos a comienzos de siglo XIX se quedó sorprendido al ver cómo los norteamericanos no caían en la tentación de aprovecharse de los demás, y en cambio se ocupaban de sus vecinos. No obstante, según señaló el mismo Tocqueville, la democracia norteamericana funcionaba bien no porque sus ciudadanos obedecieran alguna regla de altruismo imposiblemente idealista, sino más bien por que servían al «interés propio bien entendido» (Putnam, 2002:176).

Només amb aquests autors ja s'evidencien tres dels punts bàsics del concepte de capital social: confiança, norma i relació. N'hi ha d'altres més transversals, com el terme *interès*, treballat especialment per Bourdieu però que també està darrere del concepte de capital social, segons autors com Weber o Tocqueville, perquè cal donar resposta a les inquietuds personals per a

poder generar un vincle positiu en la comunitat¹⁶⁵ i, per tant, es reconeixen els interessos personals legítims i també els guanys «no intencionals» que provenen de la xarxa.

Control i *poder* són temes en relació amb el CS. Tant Tocqueville com Durkheim destaquen la importància d'una societat organitzada per a evitar l'abús d'altres formes de poder (com pot ser l'Estat), i destaquen com el fet social permet als ciutadans exercir pressió — fer ús del seu poder, podríem dir— i permet l'articulació de la població civil (Bevort, 2007).

Putnam, a més d'anomenar Durkheim i Tocqueville pioners en la idea de la importància del CS, parla també de Tönnies, Henry Main i Simmel, tots ells autors que, igual que els ja citats, evidencien el fet que, en la modernització de la societat —industrialització, urbanització—, s'han trencat llaços comunitaris i s'han arraconat formes de solidaritat antiga sense substituir-se per altres de noves (Putnam, 2003). Potser és per això que actualment, des dels àmbits socials, es parla tant de la funció relacional i de la importància de la cura dels altres des de la proximitat.

Jaraíz et al. (2014) destaquen dos moments importants en l'aparició del concepte de capital social en relació amb el desenvolupament econòmic i social, i parlen de dues escoles que han elaborat i treballat el concepte:

- La nascuda a partir de la crisi dels EUA a finals del segle XIX i que es desenvolupa en l'anomenada «era del progrés» entre el 1900 i el 1920. El CS es va veure com un factor clau per al desenvolupament comunitari i la mobilitat social.
- Una segona escola la situen a França a partir de la crisi dels anys setanta del segle passat. El principal representant, Pierre Bourdieu, destaca la importància del capital social i cultural en els processos de mobilitat social i reproducció de les posicions de les classes socials.

(Jaraíz et al., 2014:454)

D'acord amb Coleman, la primera aplicació del CS correspon a Loury, economista americà, que el va utilitzar per a referir-se als recursos inherents derivats de les relacions familiars útils per al desenvolupament social o cognitiu d'un infant o adolescent. (Coleman, 2011; Herreros i de Francisco, 2001)

Membiela (2016) destaca Jane Jacobs i també Glen Loury com els primers a explicitar el concepte de capital social amb termes acceptats pel comú dels investigadors malgrat que després hagin necessitat definicions i estudis més sistemàtics.

Per la seva part, Putnam (2002) considera que l'expressió *capital social* ha estat inventada al llarg del segle XX de forma independent almenys sis cops i sempre en relació amb la importància dels vincles socials com a promotors de la productivitat —en sentit ampli, no

¹⁶⁵ El concepte d'interès està present també quan es parla de la motivació dels voluntaris i voluntàries en les entitats, donat que habitualment es reconeixen motivacions heterocentrades però també autocentrades (interessades), que si no es compleixen debiliten els llaços amb l'entitat. Amb tot, com en el cas del CS, es refereix, però, a interessos legítims que no perjudiquen la consecució dels objectius d'ajuda. Es pot llegir l'apartat dedicat a les motivacions del voluntariat en aquest mateix document.

només econòmic— en la vida de les persones. Putnam presenta L. J. Hanifan —inspector d'escoles rurals als EUA—, que en un article presentat l'any 1916 es referia a la importància de la participació comunitària per a l'èxit en les escoles. Putnam diu que aquest terme, però, no va adquirir rellevància i que unes dècades més tard, cap als anys cinquanta, fou descobert de nou per sociòlegs canadencs. Aquests el van utilitzar per a caracteritzar l'afiliació a certs clubs de certs veïns de barris suburbans. Durant els anys seixanta autors com la urbanista Jane Jacobs l'utilitza per a destacar la importància de la vida veïnal, i aquesta autora destaca també l'obra de Loury, parla de Bourdieu i Schlicht per destacar els recursos socials i econòmics encarnats a les xarxes socials i, naturalment, es refereix a Coleman com l'autor que als anys vuitanta aconseguí una expressió ferma i definitiva del concepte. (Putnam, 2002)

8.4. Capital social des de la perspectiva de la definició estructural

Pena i Sánchez (2018) diuen que des d'aquesta perspectiva, representada per Coleman i Bourdieu, s'adopta una visió individual o micro del CS posant-lo amb referència a l'estructura social. Obligacions i expectatives, canals d'informació, normes i sistemes de sanció condicionaran el comportament individual.

8.4.1. El capital social segons Bourdieu

Per Pena i Sánchez (2018), Bourdieu fa una interpretació en «clau marxista», «pero sin abandonar este enfoque individual, plantea que el capital social es un instrumento para que individuos y grupos reproduzcan sus ventajas sociales mediante el dominio de redes de influencia» (Pena i Sánchez, 2018:154).

Per Bourdieu, el «fet social» es manifesta dues vegades: en les estructures socials externes als individus —o *campus*— i en les estructures socials internalitzades —o *habitus*—¹⁶⁶ (Bourdieu i Wacquant, 1994). Però no es tracta de la «subjectivitat» sinó de com les característiques de l'entorn social són constituents del subjecte. Així doncs, les condicions estructurals en les quals es manifesta la persona condicionen les pràctiques, percepció i representació de la realitat (Gutiérrez, 2005). Per tant, per a conèixer la realitat, caldrà veure les relacions que mantenen els subjectes, «objectivar el subjecte objectivant», explicitar i analitzar la posició a partir de la qual es prenen les decisions, a partir de les quals es té una mirada o altra del món, i caldrà també estudiar la història d'aquestes pràctiques i representacions, posar en marxa un procés d'«autosocioanàlisi» (Gutiérrez, 2005:77). Si per les estructures socials —*campus*— podem considerar Bourdieu estructuralista, per aquesta capacitat de generació d'agència a partir de les estructures el podem considerar constructivista —*habitus*.¹⁶⁷

¹⁶⁶ Bourdieu defineix l'*habitus* com «ese principio generador y unificador que retraduce las características intrínsecas y relacionales de una posición en un estilo de vida unitario, es decir un conjunto unitario de elección de personas, de bienes y de prácticas» (Bourdieu, 1997:19).

¹⁶⁷ Bourdieu, però, matisa aquesta afiliació i parla d'un estructuralisme molt diferent del de Lévi-Strauss o Saussure: matisa que ell parla d'estructures objectives independents de la consciència i la voluntat dels agents i que orienten o delimiten l'acció d'aquests. Més que d'estructures, parla de «camps» en què es posen en marxa totes les forces dels seus agents —en què es mobilitzen els capitals— (Bourdieu i Wacquant, 1994). Per constructivisme es refereix a la constitució dels agents a través del que anomena «esquemas de percepció», basats en la interiorització de l'estructura —*habitus*—, que pot ser analitzada conscientment per l'individu (reflexivitat), i fuig, així, d'una noció subjectivista de la teoria constructivista. (Bourdieu, 2000a)

Un dels elements que permet definir els camps o estructures socials externes és el tipus de capital que es posa en joc. Bourdieu (2000b) defineix el capital com «trabajo acumulado, bien en forma de materia, bien en forma interiorizada o “incorporada”» (Bourdieu, 2000b:131).

Els camps socials es poden considerar com a «mercados de capitales específicos» (Gutiérrez, 2005:35). Per Bourdieu, el capital econòmic no és l'únic, encara que tots els camps serveixin de mercat a diversos capitals. I alguns capitals s'ajuden del capital econòmic. Segons l'autor, alguns béns i serveis es poden obtenir a través del capital econòmic, però d'altres només a través d'un CS relacional. (Bourdieu, 2000b)

Hay que partir de la doble asunción de que, de una parte, el capital económico sirve de base a todos los demás tipos de capital, pero de otra, las manifestaciones transformadas y travestidas del capital económico no pueden nunca reconducirse a él totalmente. (Bourdieu, 2000b:158)

L'autor distingeix entre capital econòmic, cultural, social i simbòlic, i és important destacar que, no només el tipus de capital és important, sinó també el seu volum i acumulació, que dirimirà el poder i posició de la persona en els diversos camps en què interactuï (Gutiérrez, 2005).

Bourdieu destaca que en les societats avançades el capital econòmic i cultural és el més eficaç. En l'espai social es «juga» aquest capital i s'estableixen les diverses estructures i els *habitus* d'acord amb el volum global dels capitals i segons la seva estructura (Bourdieu, 1997).

El capital és una força inscrita, objectiva i que fa que no tot sigui possible o impossible; allunya, per tant, les situacions donades de l'atzar, ja que:

la estructura y distribución de los diferentes tipos y subtipos de capital, dada en un momento determinado del tiempo, corresponde a la estructura inmanente del mundo social, esto es, a la totalidad de fuerzas que les son inherentes, y mediante las cuales se determina el funcionamiento duradero de la realidad social y se deciden las oportunidades de éxito de las «prácticas». (Bourdieu, 2000b:132)

Per aquest autor, la visió econòmica del capital redueix les relacions a un simple intercanvi de mercaderies orientat a la maximalització del benefici i al benefici propi (Bourdieu, 2000b:133). D'aquesta manera, afegeix, deixa les altres formes d'intercanvi com a desinteressades. Els altres intercanvis fora del mercat, no monetaris, es defineixen per l'anomenat «amor a l'art». Els béns intel·lectuals i artístics en són exemples. I, afegeix, altres formes de capital queden fora de la lògica capitalista però són sovint monopolitzades per les classes dominants (Bourdieu, 2000b:134).

Aquest aparent «desinterès» que posa en joc donacions, regals, visites, favors, etc. contribueix a dissimular el valor econòmic, diu l'autor, i suposa un increment del risc de pèrdua —en cas de no ser correspost. Per això, altres autors com Coleman (2011) han destacat la confiança i el marc normatiu com a elements fonamentals també del CS, que són «garants» perquè no hi hagi aquesta fuga de capital no econòmic: «Excepto el capital económico, las restantes formas comparten la propiedad de no ser reconocidas, que su intercambio se ajusta más a las prácticas del don que a las del comercio» (Martínez, 1998:5). I és que «siempre existe el riesgo de que se niegue el reconocimiento de una obligación debida, presuntamente surgida de una relación de intercambio no contractual» (Bourdieu, 2000b:162).

Els diversos tipus de capital es diferencien, diu Bourdieu, segons la reproductibilitat, és a dir, la facilitat de transmissió (Bourdieu, 2000b:161). Així doncs, Bourdieu exposa altres tipus de Capital.

El «capital cultural», diu, es pot trobar en tres estats: interioritzat —en diferents graus segons l'època, la societat i la classe social—, en forma de béns culturals o institucionalitzat. Lligat als coneixements, la ciència, l'art, etc., es posa en joc en àmbits com l'escola, les universitats, etc. Bourdieu, però, destaca com aquest capital està lligat també a l'econòmic, al procés d'aprenentatge, a l'adquisició d'algun bé cultural, etc. L'accés al capital cultural es distribueix de forma irregular en les diverses classes socials, i, per tant, el fracàs acadèmic no es pot vincular a les capacitats o al «capital humà», donat que l'estructura objectiva i la interiorització d'aquesta —*habitus*— en cada persona constreñirà l'accés al capital i el seu volum de partida:

El talento o las dotes son producto de una inversión de tiempo y de capital cultural (...) el rendimiento escolar de la acción educativa depende del capital cultural previamente invertido por la familia; y olvida además que el rendimiento social y económico de la titulación académica depende del CS igualmente heredado, que puede ser movilizado para respaldarla. (Bourdieu, 2000b:138)

A més dels capitals econòmic i cultural, Bourdieu reconeix el «capital social», que, amb paraules seves:

está constituido por la totalidad de los recursos potenciales o actuales asociados a la posesión de una red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas de conocimiento y reconocimiento mutuos. Expresado de otra forma, se trata aquí de la totalidad de recursos basados en la pertinencia a un grupo. (Bourdieu, 2000b:148)

O bé, tal com el va definir en els apunts provisionals, el CS és:

el conjunto de los recursos actuales o potenciales vinculados a la posesión de una red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas de interconocimiento e interreconocimiento; o dicho de otro modo, a la pertenencia a un grupo, en cuanto en tanto que conjunto de agentes que no sólo poseen propiedades comunes (capaces de ser percibidas por el observador, por los demás o por ellos mismos) sino que están también unidos por vínculos permanentes y útiles. (Bourdieu, 2001:84)

La pertinença, per tant, és l'element bàsic que assegura l'acumulació i transmissió del CS, pot ser institucionalitzada mitjançant la participació en un grup que, d'alguna manera, fa la persona «mereixedora de crèdit» i està íntimament lligat a l'intercanvi material i/o simbòlic. El CS dependrà de l'extensió de la xarxa de connexions de la persona i del volum de capital econòmic, cultural o simbòlic que tinguin les persones amb les quals es relaciona, és a dir, que circuli per la xarxa. Els beneficis que s'obtenen en la xarxa justifiquen la solidaritat entre elles malgrat l'intercanvi o malgrat que el que es posa en joc no sigui estrictament econòmic. Amb aquesta afirmació es descobreix «l'interès» que hi ha darrere de formes d'intercanvi o relacions aparentment «desinteressades» encara que sigui d'una forma inconscient. (Bourdieu, 2000:149-150) Naturalment, els camps i classes socials en què hi hagi més volum i tipus de capital seran els que tindran avantatge social davant els altres. El manteniment i circulació del CS no és estàtic, necessita actualització i esforç constant per a mantenir-lo.

La reproducción del CS exige el esfuerzo incesante de relacionarse en forma de actos permanentes de intercambio, a través de los cuales se reafirma, renovándose el reconocimiento mutuo (...) el trabajo de relacionarse es parte integrante del CS. (Bourdieu, 2000b:153)

El fet que sovint el CS s'institucionalitzi permet acumular més capital entre els membres i assegura també un capital simbòlic, un reconeixement davant la resta de grups. Pensem, per exemple, en els grups d'elits o en les empreses on els títols passen de pares a fills, que hereten tot el capital, no només l'econòmic, acumulat. I Bourdieu afirma:

Cada miembro se convierte en guardián de los límites del grupo (...) mediante la introducción de nuevos miembros en una familia, un clan o un club; la definición de todo grupo, con sus límites y su identidad, se pone en juego y queda expuesta a redefiniciones, alteraciones o adulteraciones. (Bourdieu, 2000b:152)

Finalment, Bourdieu reconeix el «capital simbòlic».

Bourdieu defineix el capital simbòlic com «el capital económico o cultural cuando es conocido y reconocido» (Bourdieu, 2000a:139). Segons l'autor, les relacions objectives de poder es reforcen a través d'aquest poder simbòlic, un poder sovint institucionalitzat en la societat, oficialitzat. Això ocorre, per exemple, amb un títol escolar, un premi, un títol nobiliari, etc.

A partir de la noció de capital simbòlic i les relacions de poder, Bourdieu constata que quan aquest es instituït formalment hi ha una nominació reconeguda, es converteix en un poder legítim. Aquest punt de vista oficial, en la nostra societat, s'expressa a través de l'Estat. D'aquí la nominació oficial és «una de las manifestaciones más típicas del monopolio de la violencia simbólica legítima que pertenecen al Estado y sus mandatarios» (Bourdieu, 2000a:139-139).

Gutiérrez (2005) afirma que, si bé inicialment Bourdieu defineix aquest capital com una forma de distingir l'acumulació de certs béns no estrictament econòmics —honor, prestigi, salvació, reconeixements, etc.—, més tard el redefineix com un capital sobreafegit als altres capitals —prestigi, legitimitat, autoritat, reconeixement, etc.—, cosa que d'alguna manera comporta l'«interès» no manifest com a tal —tabú de la veritat econòmica que hi ha darrere—d'aquestes formes de retribució «desinteressades» o, com Bourdieu ho anomenava, l'«economía de los intercambios simbólicos». (Gutiérrez, 2005:39-40)

Segons Bourdieu (2000a), el poder simbòlic està fundat en dues condicions. La primera és que és necessari tenir capital simbòlic. Per a poder imposar certa visió del món, cal estar legitimat per a fer-ho, cal disposar del prestigi i reconeixement suficients. La segona condició, diu Bourdieu, dependrà del fet que la visió que es vulgui proposar estigui fonamentada en la realitat: «El poder simbólico es un poder de hacer cosas con las palabras». Per tant, el que consagra o revela, diu l'autor, ha de revelar quelcom existent, fer-ho visible des d'una perspectiva i, per tant, diferenciar-ho de la resta. (Bourdieu, 2000a:141)

Així doncs, podem deduir que el CS serà més eficaç quan els seus membres acumulin capital econòmic, cultural i també simbòlic. És a dir, si en el si d'una petita comunitat hi ha un CS fort,

aquest serà més eficaç si hi ha subgrups que disposin de capital cultural o econòmic i també si aquest és reconegut, legítimat —capital simbòlic—, diferenciat per altres grups o comunitats.

Cada grup té les seves formes institucionalitzades de delegació que li permeten concentrar la totalitat del CS i que legitimen per a parlar i actuar en nom del grup, en pro del manteniment o l'augment dels capitals (Bourdieu, 2000a). Així doncs, el grup estableix el possible i restringeix fins a un cert punt l'acció individual en pro del bé comú. A més, dins el grup es tendirà a ocupar-se dels membres més insignificants i a controlar el que podria posar en perill el prestigi, les possibilitats (capitals simbòlic, econòmic i cultural) del grup. La persona representant és qui sustenta tot el capital del grup. L'autor afirma que, com més gran i menys poderosos siguin els membres del grup, més necessitaran la delegació i la representació.

8.4.2. El capital social segons Coleman

Coleman és un representant de la teoria de l'acció racional, segons la qual les persones optaran pels mitjans més adequats per a aconseguir els seus fins sempre d'acord amb les seves preferències i creences. Coleman és conscient que les persones no sempre opten per l'opció aparentment més racional, però defensa que hi ha una «racionalitat» en sentit ampli, donat que ningú no busca perjudicar-se a si mateix (Coleman, 2011).

Des de la teoria de l'acció racional, afirma l'autor, en la qual cada actor controla certs recursos i té certs interessos en determinats recursos i que es donin certes situacions, el CS és un tipus particular de recurs a disposició de l'actor. Per tant, parlar de CS com a recurs per a l'acció «és una forma de introduir la estructura social en el paradigma de la acció racional» (Coleman, 2001:47).

L'autor es proposa incorporar el principi de l'acció racional que s'aplica a l'economia, a l'estudi dels sistemes socials —incloent, per tant, l'econòmic—, però no com a únic, i, afirma, el concepte de capital social l'ajuda a arribar al seu objectiu. Diferencia el capital social del capital físic o el capital humà i diu que, com aquests, és també productiu i pot ajudar a arribar a objectius als quals, sense aquest capital, seria impossible d'arribar.. És inherent a l'estructura de les relacions però no hi resideix: cal esmerçar temps i esforç a crear-lo, però es crea a través de la relació. (Coleman, 2001:51)

El capital humà es crea introduint canvis en les persones a través d'ampliar coneixements o capacitats de manera semblant al capital físic, que es crea introduint canvis als materials per produir les eines necessàries per a la producció. El CS necessita els canvis en les relacions de les persones, és el menys tangible dels capitals, viu en les relacions. Amb tot, pot ser de gran ajuda a l'hora de desenvolupar els altres dos capitals o treure'n partit (Coleman, 2001:55).

L'autor defineix el CS com «el conjunto de recursos que son inherentes a las relaciones familiares y a la organización social comunitaria y son útiles para el desarrollo social o cognitivo de un niño o un joven» (Coleman, 2011:383), i, per tant, el CS «se define por su función (...) el CS es productivo y hace posible el alcance de ciertos fines que no podrían obtenerse sin él (...) El CS es inherente a la estructura de las relaciones entre dos o más personas» (Coleman, 2011:386).

Va estudiar el cas de l'aprenentatge d'infants i diu que aquells que han disposat de l'atenció i el suport de parents o amics amb els quals han pogut comptar i generar llaços de confiança han extret millors rendiments del capital humà. Igualment, en l'àmbit econòmic, el CS pot arribar a ser bàsic per a resoldre certes situacions. Coleman exposa, en l'obra *Fundamentos de teoría social*, el cas d'un negoci important que en un moment determinat demana l'acció de diversos agents, els quals, sense comprovar dades, aposten per ajudar l'empresa, i, per la relació que tenien tots amb aquesta —és a dir, la informació prèvia de què disposaven—, es pot dur a terme l'intercanvi i evitar una gran pèrdua de temps, tràmits i recursos necessaris que s'haurien generat en cas de no confiar mútuament. D'alguna manera, diu Coleman, la confiança és així una actitud racional que ajuda a reduir temps i eliminar tasques, reduir costos que, sense confiança, s'haurien d'assumir. En tot cas, afirma Coleman, l'exercici de presa de decisió sobre dipositar o no la confiança és un component bàsic a l'hora de crear capital social, i en aquest cas la informació prèvia de què es disposi és també un valor essencial (Coleman, 2011:156).

Per aquest autor, el concepte de capital social és funcional i relacional, aquest capital compleix una funció per als membres que en disposen i es manifesta de diverses maneres. De fet, el tipus de CS que cal desenvolupar és diferent en diverses situacions, i el que pot ser útil per a uns fins pot no ser-ho per a uns altres.

L'autor parla de tres formes diferents de CS o tres elements que s'hi troben i que cal tenir en compte:

- Les obligacions i les expectatives. Quant a la fiabilitat de les estructures, Coleman afirma que en les comunitats en què uns depenen dels altres es crea més capital social, ja que la interacció es torna imprescindible. El fet que es creï CS depèn de dos elements: de la fiabilitat de l'entorn, que permet entendre que es complirà amb les obligacions adquirides, i també de l'abast real de les obligacions. També depèn de com és l'estructura social, de si hi ha recursos alternatius per a aconseguir el mateix sense relacionar-se, del grau d'opulència que pot fer que no calgui fer demandes a la comunitat, i també de la tendència cultural i de la forma de la mateixa estructura (més oberta o tancada). En aquest sentit, és important també el concepte de confiança, que en Coleman, a diferència de Putnam, es refereix a la confiança entre els membres de la comunitat on hi ha relació i coneixença prèvia i que facilita, per tant, la interacció, donat que tothom coneix més o menys les possibilitats i límits de l'altre. Així doncs, posa l'exemple de les famílies jueves del barri de Brooklyn que treballen amb els diamants i de certes actituds aparentment no prou racionals però que vistes a la llum del CS s'entenen perfectament, ja que, en una comunitat tan tancada, si algú gosés fer alguna trampa perdria per sempre la confiança de la resta.
- Els canals d'informació. La informació és un bé molt útil per al qual sovint cal esmerçar temps i esforços. La xarxa social pot facilitar l'accés a aquest recurs evitant tant dispendi. Coleman posa l'exemple, potser fàcil però aclaridor, del que pot passar en una família amb CS quan un dels membres, sense gaire temps, pregunta a un altre membre quines han estat les principals novetats del dia i així evita haver de veure la mitja hora d'informació o notícies o bé evita haver de llegir el diari.

- Les normes socials. Les normes poden ajudar al capital social en el sentit que inhibeixen certes conductes —per exemple, crim, estafa, etc.— i, per tant, poden actuar com a garants en l'intercanvi relacional, entenent que la majoria de persones evitaran el càstig, i alhora com a potenciadors de l'acció quan la norma, complerta, suposa obtenir algun benefici, aprovació, prestigi, etc. La norma, diu Coleman, està present en totes les institucions socials i, d'alguna manera, obliga a superar les actituds «egoistes» a favor de la col·lectivitat: «las normas efectivas pueden constituir una poderosa forma de capital social (...) no sólo facilita ciertas acciones, también constriñe otras» (Coleman, 2001:61).

Coleman posa èmfasi especial en l'estructura en què s'ha de donar el CS. Com hem dit, la confiança n'és un element essencial i, diu, en les estructures tancades és més fàcil, ja que no es depèn de la capacitat de «confiança social» o, dit d'una altra manera, del fet que l'altre amb qui s'interactua sigui de mena confiat o desconfiat, sinó que la importància de la norma fa que la reciprocitat i el suport siguin més esperables (que es pugui rebre un càstig, perdre prestigi, en definitiva, perdre certa capacitat d'ús del CS que hi ha en aquella xarxa). D'alguna manera, l'estructura tancada serveix de forma de vigilància i no només de suport, entre els membres (Coleman, 2001). Destaca la importància de la norma, que pot servir de garant en relacions de caràcter més obert. Les auditories, les patents, els pagaments per avançat, etc. el que pretenen és assegurar, a través del compliment d'una norma que verifica quelcom, que som entitats o persones de confiança.

En el llibre *Fundamentos de teoría social* l'autor fa una anàlisi sobre quan i com dipositem la confiança. Així mateix, diu que les persones que no tenen una xarxa d'amistat disponible dipositen més ràpidament la confiança en desconeguts. Si acceptem aquesta premissa, podem entendre que el fet de comptar amb un CS de tipus vinculant fort¹⁶⁸ és una protecció davant possibles abusos, donat que, com menys informació prèvia hi hagi, més perill potencial de ser enganyats hi haurà.

Coleman (2011) defensa la «confiança particularitzada» i argumenta que la participació en entitats de voluntariat permet el desenvolupament de CS, donat que les persones es coneixen i poden inferir el comportament de la resta, poden fer-se una idea de la fiabilitat de l'altre. Aquesta correlació positiva entre associacionisme i confiança seria el que podríem establir com a determinant de creació del CS, però diversos autors (Herreros i de Francisco, 2001; Pena i Sánchez, 2018) afirmen que aquesta hipòtesi no ha estat demostrada empíricament.

Per Coleman (2011), l'autoritat també és un element present en la societat: «Un actor tiene autoridad sobre otro en un dominio dado de la acción cuando el primero tiene derecho a dirigir las acciones del segundo en este dominio» i «cuando uno tiene derechos de control sobre ciertas acciones del otro» (Coleman, 2011:115). Amb tot, no cal que l'altre accepti l'autoritat. Hi ha alguns supòsits que justifiquen aquesta acceptació, i l'autor parla de relacions «conjunes» i «disjunes» segons el motiu d'acceptació d'aquesta autoritat, ja sigui per aconseguir un benefici (compensació extrínseca —disjunta—) o perquè mitjançant l'establiment d'aquest tipus de relació es mobilitzen els interessos del subordinat

¹⁶⁸ Concepte molt treballat per Putnam i Granovetter. Es refereix a aquell CS que sorgeix d'àmbits íntims —familiars o amistats— i que comporta un suport intens i efectiu davant les situacions vitals personals.

(compensació intrínseca —conjunta—). Segons l'autor, en les relacions d'autoritat conjunta es cobreix un petit domini d'autoritat i aquestes relacions es donen freqüentment en contextos com les associacions. Un exemple clar d'això són els sindicats, però ho podríem fer extensiu a les entitats de voluntariat, que, no obtenint un benefici extrínsec clar, accepten normatives i formes de funcionament de l'entitat fins i tot quan algunes no es comprenen.

En tot cas, les relacions d'autoritat són també una forma d'acumulació de CS: «Si un actor A ha transferido derechos de control sobre determinadas acciones a otro actor B, entonces B dispone de CS en la forma de esos derechos de control» (Coleman, 2011:396). L'autor afirma que això confereix un poder que se cedeix per resoldre problemes comuns.

Coleman (2011) va posar també interès en el tipus de CS, que pot ser positiu o negatiu, i el CS també es pot destruir. La confiança, les normes socials i les figures d'autoritat legitimades, fins i tot les ideologies o l'estabilitat del sistema relacional, són elements que actuen com a potenciadors del CS. Però aquestes elements també poden comportar-ne pèrdua: normes incompletes, la traïció a la confiança, l'autoritat que traspassa els límits cedits o una «ideologia individualitzadora» són formes de pèrdua de CS per a la persona i la comunitat. Les normes i l'autoritat estatal també són un potenciador o un limitador del CS. Així mateix, diu l'autor, la riquesa també pot suposar guany o pèrdua de CS, necessitar els altres és una forma de potenciació del CS, però «cuando las personas se necesitan menos debido a la riqueza, la ayuda pública u otro factor, se generará menos capital social» (Coleman, 2011:407).

8.5. Capital social des de la perspectiva cultural

Tal com hem dit, Putnam és el representant d'aquest enfocament del concepte de capital social, enfocament que, tal com exposen Pena i Sánchez (2018), posa en valor els aspectes socials generats en el si de la comunitat (cultura) i que pren una mirada més macrosocial, centrada en la confiança generalitzada i en què les actituds prosocials en el si de la comunitat són les generadores del CS que s'expressa a través de les normes, les xarxes i la confiança, les quals permeten la cooperació per al benefici mutu.

Aquest enfocament cultural és, a més, el que adopten la majoria d'estudis empírics i d'informes que es generen al voltant d'aquest concepte quan fan especial referència a la investigació de la vida associativa i les entitats que la generen.

8.5.1. Robert Putnam i l'enfocament cultural del capital social

Putnam se centra en la confiança generalitzada, es fixa en l'entorn macrosocial, se centra en la generació de comportaments prosocials i generadors de comunitat (Pena i Sánchez, 2018). Per Robert Putnam, la participació en la vida social denota la vitalitat que hi ha en una comunitat i també el CS de què aquesta disposa. A partir del seu estudi elaborat a Itàlia i en l'estudi que elabora als EUA, l'autor intenta demostrar com certes polítiques i contextos socials poden ser creadors o destructors de CS.

Lozares et al. (2011) destaquen, en la definició de capital social de Putnam, la importància de les organitzacions socials i els trets que tenen: «redes, normas y confianza mutua que facilitan

la coordinación, cooperación y reciprocidad generalizadas y los beneficios colectivos» (Lozares et al., 2011:2). Com es pot observar, la influència de Coleman és present en aquesta definició, i molts dels trets esmentats per aquests autors tenen també importància en la definició de Putnam.

Putnam dona importància a la confiança, però en aquest cas a la confiança social. La participació en xarxes de compromís cívic —associacions voluntàries en general— és una font de transformació de confiança particular en social (Herreros i de Francisco, 2001; Membiela, 2016), però alguns autors li han criticat la manca d'exposició dels mecanismes que ho fan possible. Posteriorment, Putnam parla del fet que la participació en certes entitats voluntàries permet la creació d'aquesta confiança generalitzada, però encara no hi ha acord sobre el paper que tenen veritablement en la creació d'aquesta confiança. Com més heterogeneïtat hi ha més capacitat hi ha per a generar-la, però, afirmen Herreros i de Francisco (2001), no és molt clar per quin procés s'exporta al món social general la confiança dipositada en els membres de l'associació per més heterogeneïtat que hi hagi.

La idea central del CS, diu Putnam (2003), és que les xarxes socials són importants. Produeixen beneficis a qui hi és però també externament o a l'efecte públic. Afirmar que en els barris on hi ha cohesió i CS la delinqüència disminueix. Els tractes econòmic i polític inserits en una societat rica en CS també tenen menys taxes de corrupció; així doncs, tal com ja havia avançat Hanifan, promoure la creació de CS és beneficiós per a les persones actives en la xarxa però també per al seu entorn. A més, el CS pot ser més important per al «benestar subjectiu» —felicitat— que els béns materials. (Putnam, 2003)

L'autor destaca que no totes les formes de CS són positives per a la comunitat. N'hi pot haver que funcionin mantenint les distàncies socials, que circuli només entre elits o bé que circulin entre grups o xarxes que no tenen objectius beneficiosos per al conjunt social, com poden ser els grups del tipus Ku Klux Klan. Per tant, és important parar atenció en les maneres com es produeix i com es gestiona aquest CS. (Putnam, 2003:16)

El CS puede dirigirse hacia objetivos malintencionados o antisociales (...) es importante que nos preguntemos cómo se pueden maximizar los efectos beneficiosos del CS —apoyo mutuo, cooperación, confianza institucional, eficacia — y minimizar los perjudiciales —sectarismo, etnocentrismo, corrupción.(Putnam, 2002:19)

En diversos escrits, Putnam (2002, 2003) aborda diverses manifestacions del CS:

- Capitals socials formal i informal. En aquest sentit, si ens referim, per exemple, a les entitats, aquestes seran per si mateixes una font de CS. Putnam defensa que les xarxes socials propicien normes de solidaritat que inciten a prestar atenció a l'altre. També les relacions informals sembla que predisposen a realitzar tasques a favor dels altres: «Aquellas personas que en Estados Unidos pertenecen a redes sociales informales tienen hoy en día más probabilidad de dedicar su tiempo y su dinero a buenas causas que quienes están socialmente aislados» (Putnam, 2002:152). Adverteix que als EUA gairebé la meitat

de la població fa alguna acció voluntària —formal o informal— a favor de l'altre, des de participar en la parròquia o en alguna entitat fins a regar les plantes del veí a l'estiu (Putnam, 2002). D'acord amb les dades derivades de la investigació, les persones que reben amics a casa, diu Putnam, són més proclius a treballar en projectes comunitaris i activar-se en tasques voluntàries (Putnam, 2002).

- Xarxes densa i tènue de CS. L'autor comenta que la reciprocitat es posa en marxa fins i tot en situacions circumstancials i puntuals només establint un simple contacte visual o fent un gest. Així doncs, el fet de saludar en un espai públic pot facilitar que se'ns ofereixi ajuda si ens cal.
- Xarxes forta i dèbil. Tot referint-se a un altre autor (Granovetter, 1985), Putnam parla també de les xarxes fortes —entre persones molt vinculades i amb una freqüència interactiva important— davant de xarxes dèbils, i destaca que Granovetter va demostrar que les xarxes dèbils tenen més eficàcia en la recerca laboral.
- Capitals socials cap a fora i cap a dins. L'autor es refereix a institucions que utilitzen el seu CS per a accions externes respecte als membres. Parla de CR, però el que diu es podria estendre a les entitats d'acció social com a entitats amb CS cap a fora i cap a dins quan els beneficiats principals són els mateixos membres de la xarxa.

Seguint amb les diverses formes de CS, Putnam parla de dues formes especialment importants. Els termes que utilitza són potser avui els més coneguts amb referència al CS: vinculant, pont i d'enllaç (*bonding*, *bridging* i *linking*).¹⁶⁹ En la seva obra destaca especialment els dos primers, que coincideixen en la relació horitzontal.

El capital social vinculant¹⁷⁰ «une a las personas iguales en aspectos importantes (etnia, edad, sexo, clase social, etc.)», mentre que el capital social pont «se refiere a las redes sociales que unen a personas desiguales» (Putnam, 2003:19-20). L'autor afirma que el suport social, propi de les famílies, amics íntims, etc., es troba en el capital social vinculant més que en el que genera ponts. En canvi, el que genera ponts pot ser útil per qüestions externes —com la recerca laboral, l'oci, etc.— i també per a l'intercanvi d'informació. També «el CS que tiende puentes puede generar identidades y reciprocidad más amplias, mientras que el capital vinculante reafirma nuestro yo más estrecho» (Putnam, 2003:20). L'autor també adverteix que un CS vinculant molt fort pot anar en detriment del CS pont, que necessita relacions amb l'exterior. I afegeix que els grups poden vincular i tendir ponts alhora: no són excloents sinó dues maneres de posar en marxa el CS. Pel que fa al d'enllaç, té a veure també amb la formació de vincles externs, dèbils però de forma vertical i no entre iguals, com comporta el pont.

¹⁶⁹ El terme *linking* és proposat per M. Woolcock (2001). Aporta un matís al capital social relacional: relació d'individus o grups amb qualsevol forma d'autoritat (Membiela, 2013a).

¹⁷⁰ Lozares et al. (2011) estableixen el capital vinculant com a cohesió social, el pont com a vinculació social i el d'enllaç com a interacció social. En tot cas, nosaltres en l'estudi els fem servir d'acord amb la visió de Putnam, que estableix el vinculant com el capital intern i entre els membres més estret dels grups (família, amics íntims), el pont com aquell que circula entre persones i entitats no tan properes —més cap a fora però en relacions horitzontals amb menys intimitat—, i el «linking» entre entitats i persones amb les quals es manté una relació de verticalitat.

Lozares et al. (2011), analitzant el concepte utilitzat per Putnam, defineixen els CS pont i vinculant com a:

relaciones hacia fuera o entre individuos o colectivos, aunque horizontales en el sentido de que se trata de relaciones entre individuos o colectivos formados de entidades o agentes de la misma envergadura y/o naturaleza, por ejemplo entre asociaciones, departamentos, instituciones, colectivos de atributos de una misma variable. Son relaciones entre colectivos distintos (...) estas entidades o colectivos pueden ser grupos, organizaciones o instituciones. La Vinculación social es también una cuestión de intensidad, es decir, que se puede hablar de su grado a partir de la densidad y frecuencia de las relaciones entre dos colectivos. (Lozares et al., 2011:19)

El CS d'enllaç, diuen, és com el pont però entre institucions i/o persones amb diferent envergadura social. Entre persones o grups amb diferents nivells de poder, legitimitat o cohesió, es parla també de CS d'enllaç. (Lozares et al., 2011)

Igual que Coleman, Putnam destaca la importància de les normes com a elements importants en les xarxes: «Las redes implican (casi por definición) obligaciones mutuas; no son interesantes como meros "contactos". Las redes de compromiso comunitario fomentan normas sólidas de reciprocidad» (Putnam, 2002:17).

L'autor tracta, en molts dels seus escrits, el perquè del declivi del CS en el si de la comunitat americana, i destaca que, entrant al segle XXI, no només en aquest país, sinó en moltes democràcies avançades, hi ha estudiosos que observen un debilitament dels partits polítics, un increment de campanyes basades en el màrqueting més que en la relació directa amb les persones, i una decadència de la confiança pública en el Govern. (Putnam, 2003)

L'any 1995, en un article per a la revista d'una associació de política social Putnam estudiava els possibles motius que podien haver comportat un decrement en la vida associativa de la comunitat i, per tant, una pèrdua de CS. Estudiava diverses variables que caracteritzaven la societat americana moderna, i analitzava si justificaven aquesta pèrdua. Les variables eren la dinàmica general de les persones amb pressa i sense temps, els horaris laborals molt llargs, la mobilitat residencial, els habitatges geogràficament més dispersos en urbanitzacions, l'ocupació de les dones fora de casa i el conseqüent estrès per la càrrega familiar, els canvis en les estructures econòmiques, la mateixa història recent i traumàtica amb la guerra de Vietnam, la revolució sexual i noves ideologies, l'increment de l'estat del benestar, la revolució dels drets civils, i la televisió i la renovació tecnològica.

En aquest article va desgranant aquests ítems i arribant a certes conclusions. Segons l'autor, les persones amb més educació formal tenen més tendència a confiar i a compartir, però aleshores es pregunta per què en una societat més culta que mai estem parlant de declivi de CS. Putnam associa la lectura dels diaris com un indicador de CS i la televisió com un destructor d'aquest capital, ja que privatitza les nostres vides i ens torna més passius —ahora que ens fa consumir continguts molt agressius. També estudia el tema generacional i conclou que no és un tema de joventut o maduresa, ja que des d'inici de segle les mateixes ràtios d'edat s'han

anat tornant menys comunitàries. També destaca que, al contrari del que passava anys enrere, hi ha molt més de temps lliure, i això en principi hauria de potenciar la vida associativa. La pressió financera tampoc hi influeix perquè sembla que hi ha menys associacionisme en les classes benestants que en les humils. L'estructura familiar, diu, sí que és un element evident de pèrdua de CS: més trencaments de famílies, famílies més nuclears —per tant, amb menys vincles— justificarien aquest fet. Però, diu, les persones casades amb fills són les que s'associen més. En definitiva, conclou que la privatització que suposa la nova manera de passar el temps d'oci —amb la televisió principalment—¹⁷¹ és la responsable de la pèrdua de vida associativa i de CS.

Amb referència a la modernitat, Putnam (2003) afirma que les noves tecnologies tenen una infinitat d'afectacions per al CS: d'una banda, han permès ampliar les nostres xarxes a distàncies que abans hauria estat impensable però, de l'altra, han fet que moltes persones es desconnectin de la vida participativa i, diu, que l'efecte tecnològic en la creació de CS tingui resultats ambigus. Al·ludeix a l'acció de l'Estat com a possible incentiu del CS segons les polítiques que apliqui, i als avantatges fiscals que es donen en alguns països per fomentar l'associacionisme. També destaca com la formació generalitzada ha estat un potenciador del compromís cívic, i no només de capital humà, sinó també social, i destaca la importància de generar vincles de confiança que facilitin la creació de CS.

En tot cas, destaca que si es vol aconseguir CS serà necessari dedicar-hi temps, energia i certes destreses cíviques. (Putnam, 2003)

8.5.2. Putnam i l'acció altruista. Voluntariat i participació social

L'autor dedica tot un capítol del seu llibre *Solo en la bolera* a analitzar l'altruisme, el voluntariat i la filantropia, i diu que la disposició a ajudar als altres és un indicador de l'existència de CS, però, matisa, sempre que l'acció sigui estant en relació «amb», com expressa en el seu llibre: «Un cheque dentro de un sobre, por generoso que sea, no puede tener el mismo efecto» (Putnam, 2002:151). Així doncs, si donem per vàlid que la vida associativa genera CS, haurem de deixar de banda tot el gruix de socis i sòcies vinculats a les entitats però que només aporten «capital físic» i que, per tant, no generen CS, almenys directament.

Amb tot, Putnam, en el seu estudi de la societat nord-americana, conclou que qui té temps de dedicació als altres també és sovint qui hi dedica més quantitat de diners. Segons l'autor, les persones amb millor situació econòmica i un nivell d'estudis alt són més proclius a la generositat i l'altruisme. Així doncs, treballar el capital humà (educació) pot ser, a la llarga, un element que influeixi també en la creació de CS. Afirma, però, que el predictor econòmic no és el més clar, donat que les persones que per les seves creences estan vinculades a comunitats

¹⁷¹ L'autor britànic Hall (2003:53) analitza la societat britànica, en la qual els nivells de participació i compromís cívic no han disminuït des dels anys cinquanta a pesar de les moltes hores que els britànics dediquen a la televisió. I, diu, això qüestiona que aquest sigui el motiu central de la pèrdua de CS. Tot i així, constata que entre les classes obreres, amb menys tendència a la participació, les hores de consum televisiu són més elevades.

que demanen fer donacions ho fan en la mateixa proporció que els més rics. Posa com a exemple les persones compromeses amb l'Església (Putnam, 2002).

Afirma que el millor predictor de les conductes prosocials i altruistes és el fet de tenir vincles socials rics, és a dir, CS, ja que els qui en tinguin seran més proclius a donar temps i diners. Putnam diu que aquest és un predictor «más importante que la riqueza, la educación, el tamaño de la comunidad, la edad, la condición social familiar y el empleo» (Putnam, 2002:155), i afirma que el compromís social i comunitari estimula l'altruisme: «los norteamericanos activos en asuntos comunitarios tienen dos veces más probabilidades de donar sangre que sus vecinos que no salen de casa» (Putnam, 2002:157).

Aquest autor ens ajuda també a adonar-nos de l'impacte que ha tingut la tecnologia i els nous procediments informatitzats, impacte que potser ha estat un resultat no esperat. Abans que les grans campanyes de màrqueting, les empreses de difusió especialitzades i els procediments de donació informatitzats fossin les maneres més freqüents de fer accions en el camp polític i també en àmbits com les ONG, les persones s'havien de trobar per a difondre la tasca, per a vendre loteria, fer socis, etc. Tal com afirma Putnam (2002), recaptar diners implica fer amics, i com més implicació es té en la xarxa més probabilitat hi ha de ser sol·licitat.

Putnam va advertir que, un cop activada la persona, és molt més fàcil que col·labori en altres iniciatives, i si tenim persones implicades a la vora, facilita també que ens hi impliquem com a nous membres. Diu, irònicament: «Una vez incluidos en la lista de sospechosos habituales» (referint-se a sospitosos d'acceptar convits a participar), «es probable que no salgamos de ella» (Putnam, 2002:159).

Exposa que «el voluntario fomenta más voluntario», i aquesta afirmació és coherent amb els estudis sobre captació, que conclouen que la major part de les persones que s'inicien en el voluntariat ho fan perquè els n'ha parlat una altra persona. «Els resultats apunten que la principal porta d'entrada a les entitats és el grup d'amics i amigues. El 35 % afirma que ha estat així, fet que posa de manifest la relació entre CS i participació.» (Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 2018:113). Si sumem les persones que s'hi han incorporat perquè les entitats es troben al barri i es coneixen (CS pont), per informació de familiars o bé de veïns (CS vinculant), el tant per cert d'incorporació gràcies a la xarxa de relacions i al contacte amb la comunitat puja del 35 % al 75 %.

Paga la pena, doncs, anomenar els ítems que Putnam (2002) relaciona amb una major participació en xarxes altruistes:

- La relació amb altres persones voluntàries.
- El fet d'haver participat ja de jove en tasques de tipus comunitari o voluntari.
- El nivell d'estudis (els nivells de formació alts semblen originar més tendència a la participació social).
- La tradició comunitària o el fet de formar part d'altres xarxes socials.
- Haver rebut ajuda prèviament.

Putnam diu, tot citant Tocqueville, que «los comportamientos de donación, voluntariado y asociacionismo se refuerzan mutuamente y crean hábitos: los hábitos del corazón, en expresión de Tocqueville» (Putnam, 2002:159).

En l'apartat dedicat al tercer sector molts autors destacaven el procés d'individualització, la tendència a la participació a través de l'acció en un projecte de voluntariat que ens allunya de l'acció comunitària, i Putnam hi diu que als darrers vint anys del segle xx la caiguda de la participació a Nord-amèrica ha estat espectacular i que entre els qui participen el discurs ha canviat: han passat de parlar de «treball en projectes comunitaris» a parlar de «voluntariado». I l'autor resol que «la mayoría de las personas considera que su actividad de voluntarios sirve para prestar servicios personales más que comunitarios» (Putnam, 2002:167).

Malgrat comprovar la gran caiguda de participació en accions comunitàries, vida associativa, xarxes formals i informals, l'autor també descobreix un augment en activitats de vida caritativa o de serveis socials, d'un 26 % l'any 1977 a un 46 % l'any 1991. I ho atribueix al canvi en la visió de l'acció d'ajuda de la «comunitat» al «voluntariat» de serveis caritatius i/o socials (Putnam, 2002:167).

Una hipòtesi que podria donar una resposta a això és la necessitat de contribuir que poden sentir les persones d'acord amb les coordenades culturals: un entorn neoliberal, individualitat, amb una disminució de cobertura pública i mercantilització dels serveis, etc., entorn que no promou l'activitat comunitària però on les persones senten un compromís cívic, empatia, responsabilitat i, potser, fins i tot certa culpabilitat, sentiments que les impulsen a accions a favor d'altres encara que sigui sense crear xarxes i vincles socials. En tot cas, aquest augment de participació en activitats caritatives i socials sí que té a veure amb aquesta tendència cap al voluntariat «més instrumental» del qual han parlat molts autors en l'àmbit del tercer sector.

8.6. Altres autors que han treballat el concepte de capital social

Un autor citat freqüentment en l'àmbit del CS és Fukuyama. Aquest autor, de tendència marcadament liberal, posa un interès especial en el concepte de confiança. Per l'autor, el CS afavoreix la creació de riquesa empresarial a partir de les xarxes generades per les empreses (Maseda et al., 2000). Fukuyama creu que, perquè les institucions polítiques i econòmiques funcionin, és necessari un teixit social ric i dinàmic. El factor principal, que actua com a lubricant per a la vida social, és que es pugui confiar (confiança generalitzada, tal com l'entén també Coleman): que s'espera dels altres actituds fiables i honestes. La confiança és important a escales microsocial, exosocial i macrosocial. Afirmar que només les nacions que aconseguixin desenvolupar aquest factor seran capaces de crear organitzacions d'èxit. (Alazne et al., 2010; Barreiro, 2003)

Alazne et al. (2010) van fer un recull dels autors que han treballat el concepte de capital social al llarg de les últimes dècades —des de l'any 1997 fins al 2010, en què es redacta el document esmentat. Hem elaborat aquest resum a partir de la informació que faciliten. Destaquem els autors empírics, però que, naturalment, han contribuït també al desenvolupament teòric:

Granovetter. Una de les aportacions més interessants d'aquest autor es refereix a la noció d'arrelament (*embeddedness*), que ha permès posar l'aspecte social en relació amb l'econòmic, donat que la dimensió econòmica es troba «arrelada» a les xarxes socials, concretament als vincles socials que la constitueixen. (Granovetter, 1985).

Putnam (2003) atribueix a aquest autor ser el primer a exposar una distinció entre el que són vincles forts (vincles amb intensitat i freqüència de relació) i vincles dèbils (el qui conec només de passada, en certs contextos, de forma més superficial). Per Granovetter, tal com han demostrat més endavant altres investigacions, els vincles dèbils són més eficients per qüestions com, per exemple, trobar feina.¹⁷²

Woolcock i Narayan.¹⁷³ Destaquen la importància de les persones amb les quals hom es relaciona i les coneixences com a element fonamental per a la consecució dels objectius. Per aquests autors, el CS té a veure amb la xarxa i les normes que s'hi desenvolupen. Les persones associades i les xarxes i institucions cíviqes tenen moltes més possibilitats de resoldre els seus problemes i d'aprofitar les oportunitats. Parla més de les fonts de CS que de les conseqüències positives o negatives que pot comportar.

Putnam (2003) afirma que l'any 2000 aquests autors aconseguien una definició que recollia els aspectes més destacats de la bibliografia sobre CS fins al moment:

La idea básica del Capital Social es que la familia, los amigos y los compañeros de una persona constituyen un valor importante al que recurrir en una crisis, del que disfrutar por sí mismo y del que servirse para conseguir ventajas materiales. Además esto, que es cierto para los individuos, vale también para los grupos. Las comunidades con recursos variados de redes sociales y asociaciones cíviqes se encuentran en una posición más sólida para hacer frente a la pobreza y la vulnerabilidad, resolver disputas y sacar partido a oportunidades nuevas. (Woolcock i Narayan, 2000:226)

Durston.¹⁷⁴ Parla del CS com un capital que aporta tres beneficis: reducció dels costos de producció —com ja havien aventurat Coleman i altres—, la producció de béns públics i la facilitació de la creació d'organitzacions de gestió efectives, amb actors socials i societats civils saludables. Per l'autor, el concepte fa referència a les normes, les institucions i promou la confiança, l'ajuda mútua i la cooperació.

¹⁷² D'acord amb Boxman et al. (1991), el CS pont, basat en relacions de caràcter més superficial, és fins i tot més important que el capital humà a l'hora de trobar feina. Amb les mateixes capacitats, aquell qui, a més, tingui CS tindrà més possibilitats d'accedir a una feina.

¹⁷³ Amb referència a l'obra Woolcock, M. i Narayan, D. (2000). «Social Capital: Implications for development Theory and Research and Policy». *World Bank Research Observer*. Oxford University.

¹⁷⁴ Amb referència a l'obra Durston, J. (1999). «Construyendo Capital Social Comunitario». *Revista de la CEPAL*, 69:103-109, CEPAL.

Norh.¹⁷⁵ Considerat un neoinstitucionalista,¹⁷⁶ considera que les institucions són conjunts de normes i valors que faciliten la confiança i la interacció entre els actors. La cooperació pot comportar guanys, que sense ella es perdrien (Membiela, 2016).

Portes.¹⁷⁷ Destaca la importància del CS en la mesura que permet als individus, pel fet de formar part d'una xarxa social o altres estructures socials, tenir possibilitat d'accés a recursos que sense la xarxa no seria possible.

Portela i Neira.¹⁷⁸ Han estudiat la relació entre CS i creixement econòmic. Les autores posen en relleu la importància que té el CS per al desenvolupament econòmic. Han elaborat estudis ecomètrics que corroboren la influència entre aquests elements. Afavorir les xarxes fa créixer la confiança general, i això repercuteix positivament en el creixement econòmic.

Serrano i Rojas.¹⁷⁹ Destaquen l'ambigüitat i contradicció que genera el CS i el defineixen com «el conjunt d'actius que obtenen les persones per participar de manera espontània i col·laborativa en organitzacions o col·lectius en els quals comparteixen propòsits comuns i que es troben regulats per normes implícites o explícites de cooperació» (Alazne et al., 2010:36). El CS es genera en les relacions de proximitat i horitzontalitat, mentre que els actius deriven de la confiança, la cooperació i la reciprocitat.

8.7. Com es mesura el capital social

El concepte de capital social ha estat vinculat tradicionalment a les investigacions de caire quantitatiu, sobretot des de l'enfocament cultural popularitzat per Putnam (Cazares i Figueroa, 2007; Putnam, 1995, 2003). L'estudi estadístic i, en definitiva, les tècniques quantitatives han estat al capdavant.

El concepte de capital, a més, és recuperat de l'economia. De fet, el fet d'utilitzar el terme *capital social* té a veure amb posar en valor una dimensió o un tipus de benefici que, des d'aquesta disciplina i en alguns corrents teòrics, sovint s'ha deixat de banda (Membiela, 2016). Amb tot, és un concepte utilitzat també des de la sociologia, el treball social i altres disciplines que el prenen com a eix teòric.

Molts dels estudis tant en l'àmbit de l'economia com de la sociologia s'han basat en aquells «actius» reconeguts tradicionalment com a elements que conformen, creen o contribueixen a

¹⁷⁵ Amb referència a l'obra North, D. (1990). *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*, Cambridge. Massachusetts: Cambridge University Press.

¹⁷⁶ El terme *neoinstitucionalisme* fa referència al nou corrent «institucionalista» al qual critica la rigidesa analítica. El nou corrent té en compte els marcs jurídics i la cultura (religió, valors, creences, etc.) com a elements que, tinguts en compte, poden millorar el funcionament econòmic i social. (Membiela Pollán, 2016:34)

¹⁷⁷ Amb referència a l'obra Portes, A. (1998). «Social Capital: Its origins and applications in modern sociology». *Annual Review of Sociology* 24.

¹⁷⁸ Amb referència a l'obra Portella, M. i Neira, I. (2003). *Capital Social: las relaciones sociales afectan al desarrollo*. Universidad de Santiago de Compostela.

¹⁷⁹ Amb referència a l'obra Serrano, J. i Rojas, C. (2002). «Un aporte a la participación: recopilación y análisis de experiencias sobre control ciudadano en políticas y programas de equidad». *Documentos de Trabajo*, 74. SERNAM.

la creació de CS. La confiança, la mesura de la xarxa relacional i la intensitat en aquesta, i altres ítems com la participació en entitats i institucions de la vida social són els principals valors que recullen la majoria d'estudis.

Un exemple el trobem en el document o monogràfic BBVA de l'any 2008 (Pérez et al., 2008) sobre estimació del CS a Espanya, que destaca una de les dificultats de mesura derivades de les freqüents metodologies quantitatives. Per exemple, l'associacionisme de vegades pot voler dir pagar una quota i d'altres implica una creació de vincles forts entre els seus membres. I el mateix passa amb la confiança. Preguntar per la confiança social en general pot donar respostes imprecises si no es defineix adequadament. Pérez et al. (2008) afirmen que cal trobar variables que permetin una aproximació més clara, però reconeixen que, quant a algunes de les que cal establir, «no existen variables que cuantifiquen directamente muchos de los conceptos que se desea medir» (Pérez et al., 2008:7) per la qual cosa s'utilitzen aproximacions.

D'acord amb Galaso (2011), el CS no és la confiança ni la cultura ni les institucions, i sovint les diverses variables que hi estan en relació es confonen entre determinants, dimensions i productes del CS. Només la separació d'aquests tres elements ha de permetre distingir el CS en si mateix acotant les variables que cal tenir en compte (Galaso, 2011). Centrant-nos en aquestes dimensions, segons l'autor, cal distingir, per tant, dos components en l'anàlisi: el component estructural (xarxes i relacions en la xarxa) i el component institucional (valors, normes, tipus de relacions).

Woolcock i Narayan (2000) advertien la dificultat de mesura que es genera per la multidimensionalitat del concepte, la dificultat d'establir linealitats en l'anàlisi —que fa que es requereixi flexibilitzar aquesta anàlisi— i també la manca de dades o dificultat de concretar tots aquells ítems que estan en relació amb el concepte.

Paldam (2000), que es qüestiona la unicitat del terme, planteja l'existència de tres «famílies de conceptes» que cal tenir en compte en mesurar el CS: la confiança, la cooperació i la generació de xarxes relacionals.

En tot cas, el cert és que la mesura del CS no és una qüestió tancada, i molts autors reconeixen els diversos enfocaments que pot tenir el seu estudi. Per Membiela (2013a), dependrà de l'objectiu final que ens interessi, donat que es tracta d'un concepte aplicat, i això genera una doble dificultat: la provinent d'allò que es vol mesurar i la mateixa mesura, que estarà condicionada per aquelles variables que s'hagin seleccionat.

Per Zamalvide (2015), aquesta aplicabilitat ha generat una diversitat d'enfocaments i no s'ha fet una correcta operativitat del terme per part del camp acadèmic. Maseda et al. (2000) reconeixen la pluralitat de definicions però destaquen que hi ha un seguit de termes —*xarxa*, *acció col·lectiva*, *estructura social* i *confiança*— que acostumen a ser presents en les investigacions i a partir dels quals s'estructura la mesura del concepte.

La principal dificultat, nascuda d'aquesta heterogeneïtat de termes, rau en el fet que és difícil establir relacions clares entre ells, i això dificulta la selecció d'ítems i indicadors. Per l'autor,

l'enfocament que permet un millor abordatge és el de Bourdieu, ja que la formulació lògica basada en la seva teoria general facilita l'operativitat del terme: «Supondría medir la participación de diferentes espacios sociales y el establecimiento de vínculos con sujetos y familias que pertenecen a la misma clase social. Asimismo, permite la medición de los recursos que circulan al interior de estos vínculos» (Zamalvide, 2015:129).

La definició de Coleman, en canvi, té debilitats en la formulació que en dificulten la mesura: per una banda, la definició fa referència a la mobilització de recursos en la xarxa, és a dir, recursos públics que es poden modificar individualment, i, per l'altra, l'autor defineix el terme com un factor que reforça l'ordre normatiu i participa en la cohesió social. Per una part, el mostra com un recurs i, per l'altra, el dibuixa com un mecanisme de reforç, però no estableix la relació que vincula ambdues atribucions (Zamalvide, 2015).

Mesurar la quantitat de recursos en una xarxa és més simple que mesurar l'atribut de reforçament de l'ordre normatiu. Per Zamalvide (2015), aquesta debilitat fa que els investigadors s'hagin de centrar en una de les dues facetes que, per Coleman, constitueixen els atributs principals del CS, i fa que, generalment, l'aspecte normatiu no sigui escollit com a element d'investigació. L'autor afirma que Putnam comparteix amb Coleman la dificultat de desenvolupar explicacions causals; de fet, d'aquesta dificultat n'han sorgit expressions com l'anomenada controvèrsia «Olson-Putnam», que evidencia la dificultat de vincular confiança, xarxes associatives i xarxes individuals i establir-ne una relació causal clara: la participació en xarxes crea confiança (com afirma Putnam) o les persones més confiades són les que més s'associen. En tot cas, aquesta controvèrsia se centra en l'ambigüitat i dificultat per a establir la «causalitat» que genera la possible vinculació confiança o associacionisme (Pena i Sánchez, 2018).

D'acord amb Zamalvide (2015), la dificultat de la mesura dels diversos elements que estan en relació amb el CS sorgeix del fet que, quan es parla d'algun tema d'abast social, es fa difícil assegurar que totes les variables que poden intervenir s'han tingut en compte. A més, afirma, també pot succeir que, en utilitzar una definició de CS àmplia, aquests elements es relacionin amb variables amb capacitat explicativa però amb un pes específic que va més enllà del concepte de capital social, com pot passar, per exemple, en les anàlisis institucionals (Coleman) o polítiques (Putnam). Ningú no negarà la relació amb el concepte de capital social, però establir-hi una associació directa és complicat. Per l'autor, aquest fet fa acceptar inferències explicatives que poden defensar certes causalitats, però aleshores s'estan acceptant «mesures equívokes» i no concloents. Des d'un punt de vista quantitatiu, afirma l'autor, es tractaria de trobar una mesura que permetés l'estudi del CS independentment del context sociohistòric, que permetés generalitzar a partir de casos particulars i «encontrar una fórmula lógica que supere las limitaciones (...) Cualquier intento de estudios comparativos en base al capital social implicaría previamente un análisis crítico de su formulación» (Zamalvide, 2015:134).

Membriela (2013a) fa un esforç de sistematització de les diverses formes de mesura del CS d'acord amb l'objectiu d'investigació. L'autor classifica els tipus de mesura i escales utilitzades d'acord amb diferents ítems:

- L'escala d'anàlisi des de la qual es fa la investigació: microsocial, mesosocial o macrosocial.
- El principal aspecte d'estudi: estructural o cultural (és a dir, centrat en les xarxes o focalitzat en les normes, valors i confiança).
- El mètode de mesura escollit: enquesta, indicadors estadístics, estudis comunitaris, projectes i experiments, etc.
- El tipus d'estudi: quantitatiu, qualitatiu o comparatiu.

Per Membiela, la tria que fem generarà un tipus de mesura i un tipus de qüestions que caldrà abordar depenent de l'objectiu. Afegeix que l'estudi es pot elaborar tenint en compte les perspectives clàssiques del CS: com a recurs individual, com a recurs comunitari o com a recurs macroinstitucional o macrosocial. L'autor afegeix la perspectiva d'anàlisi del seu estudi, que entén el CS com un actiu o valor socioeconòmic (Membiela, 2013a, 2016).

En l'estudi quantitatiu sobre CS i identitat elaborat recentment per Leonisio i Silvestre (2020) a Espanya, els autors es basen en les variables relacionals següents per a estudiar el CS:

- Confiança en persones de l'entorn, que genera CS vinculant.
- Confiança generalitzada que pressuposa una variable, que facilita o fomenta la vida comunitària.
- Solidaritat informal, que entenen com la visió dels col·lectius minoritaris o desafavorits que té la població.
- Solidaritat formal, entesa com a la participació en entitats i en accions de voluntariat.

(Leonisio i Silvestre, 2020:179)

Aquests valors, confiança i participació en la vida social, són els ítems que s'escullen per valorar el tipus i nivell de CS en aquest estudi.

Així doncs, sembla que no hi ha una mesura única i estàndard i que, per alguns autors, això és vist com una debilitat a l'hora d'establir conclusions amb validesa científica. En tot cas, la majoria d'estudis —tal com hem dit, d'enfocament quantitatiu—destaquen la confiança, les xarxes socials i la participació com a elements centrals que ajuden, si no a mesurar, sí a dibuixar una imatge més o menys acurada del CS de què disposa una comunitat o societat i dels recursos que comporta per als individus —almenys potencialment.

Des de l'àmbit qualitatiu, recentment a Espanya s'han publicat algunes tesis que fan un abordatge qualitatiu o mixt i relacionen el CS amb realitats socials més complexes: des de l'estudi de la xarxa social dels mestres fins a la investigació del CS en relació amb el tercer sector des del punt de vista institucional. Alguns exemples d'aquestes tesis són les elaborades des de la perspectiva de la sociologia i el treball social —«Vínculos sociales e integración: Estudio intergeneracional sobre capital social e integración» (de Lorenzo, 2015)—, des d'una perspectiva econòmica —«El capital social en las Organizaciones No Lucrativas. Implicaciones en la gestión: Una aproximación a través del estudio de casos» (Saz, 2006)— o des de la vessant educativa i psicològica —«Teixint vincles des de la formació fins a la professió: El paper del capital social dels futurs mestres i dels mestres novells en el seu desenvolupament professional a través de l'anàlisi de xarxes socials» (López, 2019). També es poden trobar diversos articles que tracten el tema del CS des del punt de vista qualitatiu. En són exemples

ENSÓ SCCL (2020), García-Bueno (2017), Rodríguez-Carmona (2004). Com es pot esperar de l'ús d'aquesta metodologia, es renuncia a trobar causalitats, es deixa de banda l'aspecte descriptiu i se centra l'atenció en les vivències de les persones, i es fixa aquesta atenció en els atributs que tenen relació amb el capital social (vincles socials, xarxa, confiança, participació, etc.). Això permet un abordatge multifactorial i multinivell fins i tot més flexible i obert que en el cas de mesures més estructurades i tancades, com pot passar amb el cas de les enquestes.

8.8. El capital social arreu del món

L'any 2003 es publicà, sota la direcció de R. Putnam, un llibre on tot un seguit d'autors analitzaven el CS en diferents països desenvolupats (no inclou l'estudi en països en vies de desenvolupament). Amb paraules del mateix Putnam, el llibre: «ofrecherà por primera vez una panorámica del Capital Social en naciones postindustriales avanzadas» (Putnam, 2003:29). Les diverses anàlisis posen el focus, seguint la trajectòria de Putnam, en les vides associativa i política i també en els nivells de confiança. Parteixen, per tant, d'una anàlisi des del punt de vista cultural. Amb tot, en alguns moments els autors es refereixen també a l'estructura.

Els textos, que presenten la realitat als diversos països, fan palesa la complexitat del terme i la dificultat de la mesura. A través de l'enfocament de cada autor, es veu com, partint de diversos ítems, indicadors i variables, el CS s'interpreta i s'expressa de formes diferents. Amb tot, permeten tenir una mirada més rica sobre aquest concepte i tot allò que pot aportar a l'anàlisi social.

Segons Putnam (2003), els tres indicadors de la vida comunitària són política, treball i fe: «una fuente básica de identidad, apoyo social, influencia política, participación comunitaria y amistad» (Putnam, 2003:644). La participació comunitària disminueix i es reflecteix en entitats que van perdent l'afiliació de membres constant des de la meitat del segle xx als EUA i posteriorment a Europa.

Els resultats comuns de totes les anàlisis són:

- El descens de la participació electoral, tendència que, d'acord amb Putnam (2003), arriba a Europa vint anys més tard que als EUA i que en els països escandinaus és menys accentuada. L'autor se sorprèn del fet que en una Europa amb nivells de formació cada cop més alts —en teoria, un predictor de la participació— les persones mostren desafecció envers la política convencional.
- El descens de l'afiliació en general i la col·laboració amb partits polítics també es presenta com una constant, així com el descens en l'afiliació sindical, excepte de nou als països escandinaus, on les ajudes de l'atur estan vinculades a aquestes institucions.
- El descontentament amb les institucions públiques, que l'autor relaciona amb la professionalització que ha suposat una privatització del CS, en el sentit que es tracta d'entitats que tradicionalment s'organitzaven al voltant de la participació social.¹⁸⁰

¹⁸⁰ Tal com s'ha exposat en la contextualització històrica, acabada la dictadura, a Espanya i a Catalunya també vam viure una etapa en què molts dels agents que havien liderat la participació d'AV o altres

- El descens en l'afiliació a entitats d'Església, que des dels anys noranta decau significativament a Europa.
- La distribució desigual del CS també acostuma ser un motiu d'alerta en totes les anàlisis. Entre les classes benestants hi ha més participació, més nivell de confiança, i l'autor destaca que qui té més capital humà i econòmic desenvolupa més fàcilment el CS.¹⁸¹ Alerta que la majoria d'autors parlen de la minva o desaparició d'aquelles formes de CS que tendien ponts entre els menys privilegiats —per exemple, sindicats—, i comenta que sembla que actualment les noves formes d'associació i, per tant, de CS atrauen «de forma desproporcionada» població de classe mitjana i, en general, alt nivell educatiu. (Putnam, 2003:651-652)

Putnam diu que aquests canvis tenen a veure amb el nou context social derivat de la modernització socioeconòmica, destaca l'aparició dels que s'anomenen «valors postmaterialistes», amb trets individualistes, i afirma que «las formas más recientes de participación social son más limitadas, tienen menos puentes y se centran menos en objetivos colectivos o de interés público» (Putnam, 2003:648).

Alguns autors creuen que la tendència a l'individualisme no sempre ha de ser instrumental-neoliberal (Rothstein, 2003). A partir d'aquesta nova forma de ser «individual», es planteja la possibilitat de recerca de noves manifestacions del CS, i Putnam afirma que «los hijos de la prosperidad (...) van a la búsqueda de valores posmaterialistas cuya meta sería la participación, la liberación y el idealismo» (Putnam, 2003:649). Amb tot, sembla que la tendència segons les dades mostrades indica una cohort jove, amb menys implicació política, desconfiada envers aquesta i envers les persones en general, escèptica envers els afers públics i menys inclinada a la participació permanent en entitats i associacions. (Putnam, 2003)

L'autor conclou que sembla que la idea que el model de l'estat del benestar és destructor del CS no queda validada. Al contrari, les polítiques socials poden impulsar la creació de CS. Tot i que fa al·lusió sempre a aspectes socioculturals concrets com a indicadors de CS (digitalització, noves formes d'oci, introducció de la dona al món laboral, professionalització, etc.), en la seva obra queda clar que els països amb més dificultats per a crear i mantenir CS —a excepció del Japó— són els de polítiques més neoliberals —EUA i Austràlia—, i els que el mantenen més estable són els països escandinaus, amb una política de l'estat del benestar consolidada.

Encara que l'enfocament dels estudis de països que es presenta és principalment cultural, també es destaca la importància de l'organització social —aspecte més estructural— com a forma de creació o destrucció del CS. En alguns dels textos el fet que el CS, no només ha d'existir, sinó que s'ha de repartir correctament per a evitar l'exclusió social també està present.

entitats reivindicatives durant el final del franquisme van ser fagocitades per l'Administració i van deixar sense líders el teixit tradicional (Alberich, 2007; Chaves i Zimmer, 2017; Marbán, 2007).

¹⁸¹ En aquest cas, la idea està en la línia de la perspectiva del CS de caràcter estructural que pren Bourdieu (Gutiérrez, 2005) quan parla de dos capitals principals, que són l'econòmic i el cultural i que assimilen també a l'humà, i d'altres dos que es relacionen amb aquest: el social i el simbòlic.

8.9. El capital social a Espanya

Pérez (2003) va fer una anàlisi del CS a Espanya des del punt de vista cultural. Centrant-se en la confiança, les normes i la xarxa de cooperació, l'autor basa l'estudi sobre els conceptes de capital social cívic i capital social incívic.

El CS ha de ser analitzat d'acord amb el context sociocultural. A inicis del segle XXI, afirma l'autor, estem en un procés d'internacionalització dels mercats o, com ell ho anomena, «mercantilització del món», i aquest procés de liberalització demanarà noves formes d'associació i redefinició de la solidaritat social. Si ens fixem en Europa, aquest procés haurà de ser analitzat d'acord amb les tradicions democràtiques de cada país: la socialdemòcrata (escandinava), la liberal (anglosaxona) i la cristianodemòcrata (continental).

Destaca també que les normes que regeixen el CS són diferents d'acord amb el tipus de CS. Quan parla de tipus, es refereix al fet que, segons la natura de l'associació —micro o macro, formal o informal—, el tipus de CS varia i cal analitzar-lo d'acord amb el context. A l'hora de conceptualitzar la confiança, diferencia entre la confiança generalitzada (de les escales macrosocials) i la confiança particular, més pròpia de les escales microsocials.

L'autor fa una exposició del CS vinculat a la història recent del país. Tal com recorda Putnam, (2003) abans de la Guerra Civil ambdós blocs (franquistes i republicans) havien destruït el CS que tendeix ponts cegats per la fractura ideològica.

Segons Pérez (2003), en el període de la Guerra Civil Espanya entra en un procés de creació de CS incívic, marcat per la insolidaritat, i creu que els primers anys de postguerra, caracteritzats pel poder dels «vencedors», va donar continuïtat a aquesta solidaritat, que anomena «solidaridad 0».

En els períodes de guerra civil i postguerra, el «capital incivil» es va manifestar totalment en els dos blocs que conformaven les Espanyes de guerra i postguerra. Hi va haver, segons l'autor, una gran quantitat de CS, i la solidaritat era extrema entre els membres de cada bàndol, una «solidaridad interna aunque de carácter incivil» (Pérez, 2003:443). Així doncs, «la solidaridad se expresaba en forma de terror», i en cada bloc el CS passava per un adoctrinament i normativa rígids (de vegades informal). És important destacar que, a més dels afiliats o convençuts de cada bloc, hi va haver una majoria nacional que es veia impulsada cap a un o altre bàndol sense convenció, més obligada per les circumstàncies que altra cosa.

L'autor fa referència a dues etapes durant el franquisme: una primera etapa d'escassetat, que va durar entre deu i quinze anys, i una altra d'agitació i creixement (Pérez, 2003: 447). Parla de dos tipus de CS en aquesta segona etapa:

- CS extensiu o lligat a ordres extensos: menys regulació de mercat, més mobilitat i accés a altres realitats culturals.
- CS lligat a les associacions, amb certa obertura de la realització d'activitat cívica en l'àmbit públic o semiprivat.

En definitiva, era un nou panorama amb una societat més oberta, mòbil i orientada al mercat —com també passava en la resta d'Europa—, que comportaria un CS en forma de participació «en diversas asociaciones (partidos políticos, sindicatos o incluso asociaciones religiosas o culturales) con un carácter marcadamente disidente, cívico o (cuasi) político que prepararon el terreno para la transición democrática» (Pérez, 2003: 453). Així doncs, els pluralismes religiós i polític, la descentralització administrativa o estatal, la separació Església/Estat i l'economia de mercat marcaven els inicis de la democràcia.

Per Pérez (2003), és important destacar els factors associatiu i polític i l'entorn familiar (micro) per a entendre l'acumulació de CS que es dona a Espanya —prova del nivell de cohesió social, que ha permès afrontar al país, al llarg de les dues últimes dècades de segle xx, la crisi econòmica que deriva en altes taxes d'atur i suportar la desafecció política que generen els escàndols d'abusos comesos per les elits (defraudació, terrorisme d'estat, incompliment de promeses, etc.).

Al mateix temps, als anys vuitanta i noranta es desenvolupen molts tipus d'associacions i entitats. Es construeix i consolida l'associacionisme d'oci del tercer sector: esportiu, cultural, tradicional, festiu, etc. També creixen d'altres manifestacions tradicionals amb noves formes de participació, com els grups informals de joves —un exemple clar el trobem en la *movida* madrilenya dels anys vuitanta.

Segons l'autor, la família i el que anomena «formes toves de solidaritat» són la clau per a entendre el caràcter resilient i la capacitat d'acumulació del CS en un context social caracteritzat per l'economia de mercat, la importància de la família com a xarxa de suport i l'opció per les postures moderades en els plans social i polític, que han permès superar les dificultats de finals de segle.

L'estudi elaborat per la Fundació BBVA l'any 2006, però, no avala algunes de les afirmacions de Pérez. Si bé és cert que la família és la xarxa més important, l'estudi destaca que a Espanya hi ha alts nivells de confiança, xarxes personals àmplies però un nivell baix de pertinença a associacions (Unidad de Estudios de Opinión Pública, 2006).

Aquest estudi de l'any 2006 va mesurar la confiança, les xarxes socials i la participació en entitats. Els resultats a España apunten a una societat no tan cohesionada com deixava veure l'anàlisi anterior. Un 61 % dels casos enquestats afirmaven que les persones miren només per a si mateixes, enfront d'un 15,5 % que opinaven que les persones intenten ajudar els altres. Quan la pregunta era més incisiva i es preguntava si les persones es volien aprofitar d'altres, el resultat és que un 40 % hi està d'acord, enfront d'un 22,6 % que creuen que els altres provenen de ser justos amb els altres. Els familiars i els amics són aquells amb els que es confiava més, seguits dels companys de feina, i, en relació amb els professionals, sembla que a Espanya, en una escala del 0 al 10, només aconseguen superar el 6 els metges, els científics i els mestres. Els polítics són els que van obtenir la valoració més baixa, amb un 3,7 sobre 10. Quant a institucions, es va preguntar per tribunals, policia, Exèrcit, Govern, Parlament, Banc Central, mitjans de comunicació, entitats i ONG, empreses multinacionals i Unió Europea. Del 0 al 10,

els únics que superaren la puntuació de 6 van ser CR, Greenpeace i ONG en general. I el nivell de confiança més baix, amb un 4,5, va correspondre a les empreses multinacionals.

La mitjana de familiars amb qui es manté relació (s'hi visqui o no) és de 10,9 persones, i la mitjana d'amics és 8,9, però destaca un 3,6 % dels enquestats que diuen no tenir amics. Quant a la diversitat —que es considera foment del CS—, un 25,9 % afirmen tenir amics amb creences religioses diferents, un 16,8 % tenen amics d'algun grup ètnic diferent del propi i un 24,7 % tenen amics de posicions socials diferents a la pròpia. A l'hora de preguntar amb quants amics es compartirien temes delicats o problemes, però, el nombre baixa a una mitjana de 4,4 per persona.

En un altre estudi, elaborat el 2008, sobre el desenvolupament del CS a Espanya des del 1964 fins al 2005 —recordem, abans de la crisi—, Pérez et al. (2008) indicaven que, d'acord amb els estudis elaborats, des de mitjans dels anys seixanta es van començar a sentir els efectes de la crisi econòmica i es van aturar els incentius a la inversió de CS. Informen que, encara que el resultat de l'etapa de transició viscuda a Espanya (del franquisme a la democràcia) va ser positiu per al país, no proporcionava les millors condicions per al desenvolupament de certes variables que influeixen en el CS, com les actituds de cooperació i l'augment de confiança (Pérez et al., 2008). Els autors afirmen que no seria fins a mitjans dels anys vuitanta que començaria un període d'expansió, als anys 90 es produiria un petit declivi, i després dels noranta i fins al 2005 el creixement seria continu.

El fet d'haver entrat a la UE, la reducció dels nivells d'inflació —atribuïts a la nova moneda, l'euro—, l'expansió de la tecnologia de comunicació amb l'aparició de noves xarxes socials, etc., han contribuït a l'expansió del CS segons l'estudi.

Amb tot, adverteixen que el creixement del CS a Espanya és diferent per CA i, encara, dins de les mateixes CA es mostren nivells de creixement de CS amb grans diferències per províncies: «Totes les comunitats autònomes mostren un perfil similar al que presenta la mitjana nacional, encara que difereixen en la intensitat de les fluctuacions, especialment en la fase expansiva del capital social de l'última part del període» (Pérez et al., 2008: 26).

L'any 2014 es publica a Espanya el VII Informe Foessa, que analitza el CS i el que anomena «capital cultural» a Espanya, amb especial atenció a la variable vulnerabilitat o exclusió moderada, per examinar no només el volum de capital social – capital cultural sinó també la seva distribució. L'informe abraça tot el període de crisi socioeconòmica viscuda a partir de l'any 2008 i, d'alguna manera, serveix de continuïtat de l'estudi de Pérez et al. (2008).

En l'àmbit que assenyalem com a «estructura», l'Informe Foessa, elaborat per Jaraíz Arroyo et al. (2014), destaca els aspectes següents per a l'anàlisi del CS. Aquests autors ratifiquen observacions fetes per altres autors a escala internacional:

- La importància de les tecnologies, que generen una nova xarxa per on circula (i que crea) CS.

- La família i veïns més propers —CS vinculant — (Putnam, 2002, 2003), caracteritzats per una confiança forta (Offe i Susanne, 2003).
- La vida associativa com a indicatiu de la salut del CS que tendeix ponts (*bridging*) i que, per alguns autors com el citat Putnam (2003), és el més important com a element d'inclusió social i el menys accessible per a les classes més humils (Cox, 2003; Worms, 2003).
- El tipus de confiança que genera l'associacionisme, que s'ha anomenat a vegades «feble» (Offe i Susanne, 2003). Autors com Hall (2003) afirmen que la implicació del Govern en mesures de promoció del CS en general, especialment el que motiva la participació en associacions, pot ser un factor molt important per a la seva creació.

Pel que fa a l'oci, que també és indicatiu del CS i generador de ponts, la crisi sembla haver tingut un impacte més gran, sobretot en les classes vulnerables i geogràficament als barris més humils, per la pèrdua d'afiliats en clubs, activitats extraescolars per a nens, 'oci per a adults, etc. En aquest sentit, la crisi sí que ha erosionat una de les fonts relacionals que es donen en el temps lliure, tal com va demostrar Putnam (2002).

Les relacions socials que es generen a través de l'àmbit laboral són també importants, i la seva desvinculació suposa també una pèrdua de CS. Com es podria gairebé endevinar, entre els més pobres i els aturats de llarga durada és en els quals aquest capital està més erosionat. Pel que fa a la qualitat de les relacions, sembla que és a les llars amb 'exclusió severa, de famílies espanyoles gitanes i de les que viuen en barris més degradats on es donen els conflictes familiars extrems (Jaraíz et al., 2014).

L'any 2013 el 29,2 % de la població a Espanya declarava 'pertànyer a alguna associació formal (sobretot religioses, esportives i sindicals), tot i que aquesta participació s'ha reduït en un 25 % des del 2007, i un cop més sembla que els més pobres tenen un nivell associatiu menor: «La connexió associativa de les persones no pobres gairebé duplica la de les que estan en situació de pobresa severa» (Jaraíz et al., 2014: 500-501).

Altres factors estudiats per Putnam (des de la perspectiva cultural del CS), com la participació electoral en sindicats, la vida associativa, etc., han estat estudiats per Jaraíz Arroyo et al. (2014: 525-528), que han conclòs que;

- Estem davant un greu descrèdit de les institucions públiques i econòmiques enfront de la descoberta de nous valors —anomenats postmaterialistes. La confiança en les institucions és important per al benestar social subjectiu (Membiela, 2016) i, a més, és des de les institucions públiques que s'implementen les polítiques que poden afavorir o perjudicar la creació de CS.
- Hi ha un increment qualitatiu en la insatisfacció vital creixent, especialment entre els pobres, que ha augmentat des de la crisi. Un 47 % de la població declara estar insatisfeta.
- Hi ha una alta desorientació ideològica entre els més pobres i exclosos, la qual cosa representa una forma més de segregació respecte a la participació en la presa de decisions (començant pel més bàsic com el dret a vot).
- Ens trobem davant d'una solidaritat intergeneracional descendent amenaçada pels processos d'individualització.
- S'ha donat una disminució dràstica en la participació electoral.

- Ha decregut la participació en partits polítics i sindicats.
- Es dona la paradoxa que, si bé un 52,3 % de la població opina que amb mobilitzacions socials es podrien forçar canvis socials importants, només un 22,9 % ha participat en algun moviment o mobilització l'últim any 2013.
- Hi ha un canvi en el patró associatiu: desvinculacions que no esperen retorn, reactivació de la lògica del do¹⁸² —repunt de la participació en voluntariat social— i innovació entorn de valors que impliquen la reciprocitat i que arriben sobretot guiats per noves tecnologies i xarxes socials digitals.

Segurament, d'acord amb les variables que es veuen en relació amb la creació de CS, podríem aventurar que hi ha hagut un increment de CS. Amb tot, cal estar atents a la seva nova imatge. Si, com deien autors europeus, el perfil de la persona que s'associa i que participa és d'un nivell educatiu i formatiu més alt, si tenim en compte la bretxa digital, podem concloure que caldrà atendre el CS, sobretot el pont, en les persones que pateixen nivells més alts de vulnerabilitat per pobresa i exclusió social.

L'estudi més recent sobre la creació de CS a Espanya ha estat elaborat per Leonisio i Silvestre (2020). Per mesurar-lo, s'analitza la confiança i la participació així com la tolerància cap al col·lectiu en situació d'exclusió o la visió d'aquest col·lectiu. Pel que fa al nivell de confiança en els altres, les persones enquestades a Espanya des de l'any 1981 no han variat gaire les seves respostes. Pel que fa a l'afirmació «Es pot confiar amb la gent», sembla que fins i tot des de l'any 2015 les respostes afirmatives han incrementat. I, en relació amb la frase «Mai s'és prou prudent», hi ha un increment de respostes en afirmatiu entre els anys 2005 i 2015, però a partir d'aquest any el nivell passa a ser el de finals del segle xx i inicis del present segle.

Gràfic n. 3. Evolució de la confiança en els altres. Espanya (1981-2017)



Font: Leonisio i Silvestre (2020:181)

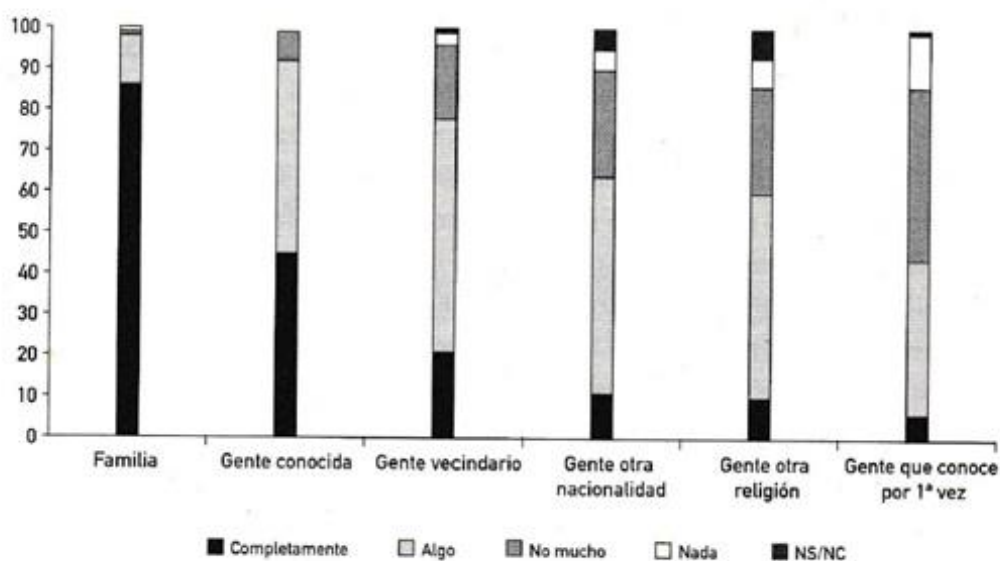
¹⁸² Fem referència al concepte aportat per l'antropòleg Marcel Mauss que va estudiar la relació social que es genera en l'intercanvi de regals (dons) com una forma d'assegurar benestar ja sigui material (altres favors en espècie) o immaterial (reconeixement, prestigi, etc.). La semblança es troba en el fet que, en la reciprocitat i el suport a l'altre, s'espera aquest retorn, aquest do que reverteix, generalment, però no només, en béns immaterials.

Els autors comparen les dades espanyoles amb la mostra global de l'Enquesta de valors socials (EVS) i Espanya ocupa el lloc número onze amb un 40,4 % de persones que es consideren «confiades», només una mica per sota de països com el Regne Unit, Alemanya o Àustria. L'estudi també destaca que on apareixen els nivells més alts de confiança és en els països amb els índexs de benestar més alts —Dinamarca, amb un 77 %; Noruega, amb un 74,3 %; o Finlàndia, amb un 70,9 %—, i adverteix que, de trenta països estudiats, només en set més del 50 % de la ciutadania afirma que es pot confiar amb els altres, i aquests corresponen als que tenen un nivell de protecció social més alt. Els autors afirmen que «la corrupció o la percepció de maltrato en la provisión del Servicio genera desconfianza» (Leonisio i Silvestre, 2020:181).

Segons les dades observades a Espanya l'any 2017 amb referència a «si es pot confiar amb els altres», sembla que la percepció no varia massa segons el gènere, encara que és una mica més elevada en les dones. També confien més les persones amb un nivell d'estudis més elevat. Pel que fa a l'edat, sembla que la confiança decreix amb l'edat i que les més persones grans de seixanta-cinc anys són les menys confiades. Quant a la religió, entre religiosos i entre no religiosos, la confiança es manté en un 39,4 % dels casos, i aquells que es declaren ateus convençuts es mostren més confiats, amb un 47,2 % de respostes afirmatives (Leonisio i Silvestre, 2020).

Pel que fa a la confiança en grups de persones, en qui més es confia és en la família, seguida de gent coneguda o veïns, en qui es confia completament o «una mica». Un 98 % de persones es fia de la família, un 91 % d'aquells a qui coneix, un 70 % de les persones del barri i prop d'un 50 % afirmen confiar una mica o completament en les persones d'altres nacionalitats o religions. La diferència més gran apareix amb els desconeguts. Només un 31 % diu confiar completament o una mica (Leonisio i Silvestre, 2020).

Gràfic n. 4. Confiança segons persones de diversos grups (2017)
GRADO DE CONFIANZA EN PERSONAS DE DIFERENTES GRUPOS EN ESPAÑA EN 2017



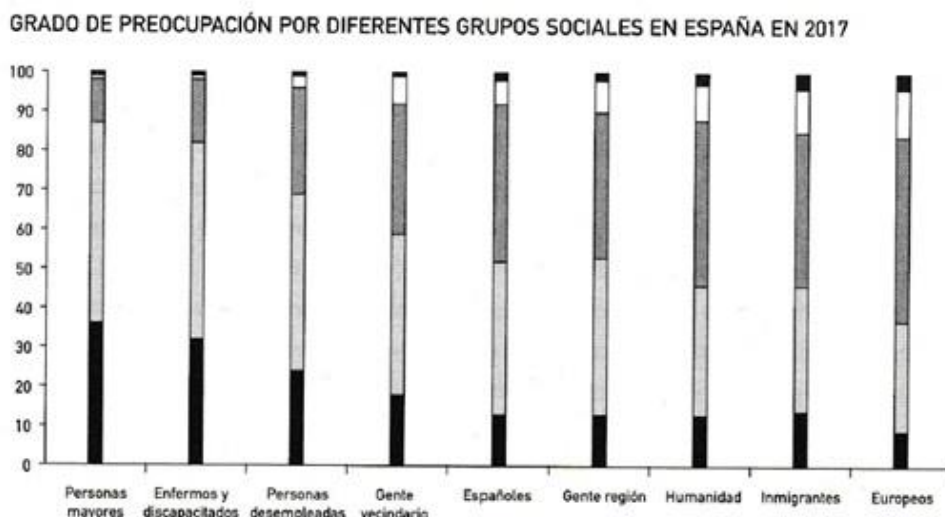
Font: Leonisio i Silvestre (2020:184)

D'acord amb diversos estudis elaborats, sembla que hi ha una correlació negativa entre la despesa social com a percentatge del PIB i la solidaritat informal; en canvi, quant a la solidaritat normativa o formal, sembla que com més despesa social hi ha més creix el CS. Les societats amb més prestacions socials tenen una menor solidaritat informal però alts índexs de participació en associacions i voluntariat (Leonisio & Silvestre, 2020).

Segons l'Enquesta de valors, es defineix el CS d'acord amb el nivell de confiança —tal com hem exposat— i amb el grau de compromís amb l'entorn. La solidaritat es pot manifestar informalment a través de la participació en entitats i fent voluntariat. En l'estudi es va qüestionar fins a quin punt les persones es preocupen per les condicions de vida dels altres. Es va preguntar per una mostra heterogènia de grups socials. Les persones grans, malaltes discapacitades i discapacitades són les que més preocupen, totalment o molt, més del 80 % dels enquestats. Les persones aturades són les següents a preocupar, amb un 70 %, i els veïns ho fan en un 60 %. Al voltant de la meitat dels enquestats estan totalment o molt preocupats pels altres espanyols, la gent de la seva regió, la humanitat i els immigrants. Quant a l'ítem de preocupació pels «ciutadans europeus», sembla que és el col·lectiu pel qual es mostra menys preocupació.

La mostra deixa palès que tenim més preocupació pels col·lectius vulnerables que per les persones pròximes, però Leonisio i Silvestre (2020) destaquen que la immigració és una excepció d'aquesta afirmació, la qual cosa denota una certa reticència envers el col·lectiu. D'altra banda, queda clar que la proximitat també és un valor important. Preocupa més el veí que la humanitat, malgrat que, és curiós, qui menys preocupi siguin els europeus. Pels autors, aquesta desafecció envers els afers europeus pot ser derivat del marcat caràcter institucional i econòmic, que dificulta generar altres tipus de vinculació i la generació de signes d'identitat comuns.

Gràfic n. 5. Preocupació per grups socials. Espanya (2017)



Font: Leonisio i Silvestre (2020:188)

En referència amb la resta d'Europa, Espanya està per damunt de la mitja europea en tots els grups socials, i la posició que ocupa és entre la segona i la vuitena de trenta països.

L'estudi tracta de com aquesta solidaritat es tradueix en una solidaritat pràctica, com s'activa a través de l'acció col·laborant amb entitats socials i a través del voluntariat. El resultat és que només el 10 % de la població afirma haver fet voluntariat els últims sis mesos i només el 8 % pertany a alguna organització humanitària o de caritat. En aquest cas, Europa ens trobem a la cua de la solidaritat activa, dada indicadora del CS. Espanya la incrementa, però en menor mesura que la resta de països europeus.

De totes aquestes dades podríem deduir que hi ha un alt nivell de solidaritat informal i també uns nivells de confiança destacables però que aquests no es tradueixen en la participació en entitats d'acció social. Seria interessant explorar quins són els motius pels quals aquesta participació és tan baixa com en la majoria de països europeus o si la solidaritat s'expressa d'altres maneres que no passen per la vinculació formal al voluntariat social.

8.10. La teoria relacional, capital social i treball social

Un tema cada cop més present en els discursos del treball social és el de les relacions socials com a font de benestar: la importància de la xarxa social, el que anomenem CS vinculant fort. Tal com han exposat diversos autors, la família es mostra com la xarxa més activa i eficaç contra l'exclusió social, però també cal fomentar el tipus de vinculació dèbil —CS pont— que permeti l'accés a recursos i la possibilitat de generar canvis vitals amb més facilitat.

Des de l'àmbit del TS, sovint es fa referència a aquest aspecte relacional. Alguns documents utilitzen el concepte de capital social relacional o parlen del fet relacional com una de les dimensions importants del CS. Per això hem cregut que és important dedicar un petit apartat al «fet relacional» d'acord amb la teoria (o teories) relacionals que aborden el tema des de diversos punts de vista.

8.10.1. Les relacions i la xarxa

Per Bourdieu, les relacions són conceptes funcionals que també estan influïts per l'estructura (concepte substancial). Així doncs, les nostres tries —la participació política, l'elecció d'un restaurant, etc.— estan influïdes per les condicions històriques i per les estructures particulars de cada lloc (i cada moment). Les posicions socials comporten determinades relacions d'acord amb les pràctiques socials pròpies de cada «classe»:

un conjunto de posiciones sociales que va unido por una relación de homología a un conjunto de actividades (la práctica del golf o del piano) o de bienes (una residencia secundaria o un cuadro de firma cotizada), a su vez caracterizado relacionamente (Bourdieu, 1997:16).

Podem dir, per tant, que allò que s'escull està relacionat amb les posicions socials dins de l'estructura i, per tant, aquesta posició determina fins i tot les relacions socials: «El espacio social se constituye de tal forma que los agentes o los grupos sociales se distribuyen en él en función de su posición» (Bourdieu, 1997:18). Per l'autor, tal com hem exposat anteriorment, els dos elements més importants que configuren l'espai són el capital econòmic i el capital cultural, però destaca la importància de l'espai relacional i simbòlic, també constitutius de

l'estructura social històrica i contextualitzada. Per Bourdieu, hi ha mecanismes que permeten la reproducció o canvi d'aquests espais relacionals i simbòlics (Bourdieu, 1997). Si en la relació manifestem els nostres «*habitus*» a l'hora de cercar formes d'intervenció social, l'aspecte relacional es converteix en essencial.

8.10.2. La teoria relacional com a fet social

Un concepte proper al de capital social ens l'aporta la teoria relacional. Si fins ara hem parlat del CS com un element més de l'estructura o la cultura —un element conformador del fet social—, des de la teoria relacional adquireix un altre significat. Des d'aquest punt de vista, tot el que és social cal que sigui examinat en qualitat de relacional.

Donati és un dels principals representants de la teoria relacional que intenta donar un altre enfocament a les teories racionals de caire instrumental, en les quals l'ésser humà busca sempre un benefici propi. Aquesta «racionalitat» —pròpia de l'*homo economicus*— deixa de banda, com ja s'ha exposat, qualsevol aspecte que no sigui la maximització dels beneficis, i avui molts autors la consideren una visió reduccionista. L'ésser humà té diverses motivacions que van molt més enllà del benefici mateix. De fet, fins i tot la racionalitat implica, de vegades, haver de renunciar al bé propi.¹⁸³ Per Donati (2004), si es vol avançar en la inclusió social és necessari avançar en el codi relacional. El mercat i l'Estat no han aconseguit superar certes dificultats socials i han necessitat altres agents socials (com el tercer sector) per a anar endavant. Segons Donati, si no hi ha una orientació de les polítiques socials cap a la racionalitat relacional, continuarem donant les mateixes respostes que s'han donat sempre i que no han estat del tot eficaces. En la modernitat, les polítiques socials han anat dirigides a oferir recursos (suports), als quals es pot accedir i que han d'assegurar que tothom pugui gaudir; per tant, han de ser béns generals, han d'evitar l'exclusió, però és clar que el model actual, diu l'autor, ha entrat en decadència, entre altres coses per la complexitat social i per l'arbitrarietat del terme *inclusió*. Hom pot estar integrat en certs aspectes però quedar exclòs d'altres —per exemple, les rendes mínimes poden excloure del treball— i, per tant, és un concepte que fa difícil un abordatge sistemàtic:

El código relacional tiene como principio rector observar si la medida de política social que pretende incluir a ciertos sujetos en el sistema societario genera, en realidad, su exclusión. Y verifica este extremo observando los efectos en términos de relaciones, porque aplicar un derecho individual no quiere decir que vaya en beneficio de las relaciones sociales que posee una persona (...) El código relacional tiene por objetivo realizar la que se ha dado en denominar «ciudadanía profunda» (*deep citizenship*: Clarke, 1996), es decir, una ciudadanía concreta y contextualizada en una comunidad peculiar. (Donati, 2004:14)

Des del codi relacional, hom es pregunta per «com» incloure i no per «qui» incloure. Des d'aquesta perspectiva, cal posar l'atenció sobre l'aspecte relacional contextualitzat

¹⁸³ Tot aquest tema té molt a veure amb la «teoria de joc» que investiga les tendències a la cooperació o la conducta no social. Es pot llegir, per a aprofundir: <http://www.capitalsocial.org/2015/02/teoria-de-juegos-game-theory.html?view=flipcard> (Membiela, 2013b).

històricament i socialment per a donar una resposta que, segons l'autor, coincidint amb certes conclusions dels estudiosos del CS, no consumeix solidaritat sinó que en crea:

Mientras que los códigos no-relacionales convierten en funcionalmente equivalentes los contextos de solidaridad, los códigos relacionales califican tales contextos en base a las calidades relacionales que presentan y, por consiguiente, tienden a generar y promover solidaridad, mientras que los modelos no-relacionales «consumen» solidaridad. (Donati, 2004:15)

La teoria relacional intenta superar la dualitat mercat-Estat que ha caracteritzat la modernitat. Per Donati, si s'ha entrat en una crisi estructural és precisament a causa de la relació que s'estableix en aquest binomi. Altres actors entren en el joc i, per tant, modifiquen aquesta dualitat: «un nuevo código simbólico de lo que significa “hacer sociedad”» (Donati, 1997:114).

En relació amb l'acció social des del voluntariat i el TSAS, Donati diu que el tercer sector és l'element que caracteritza la «societat relacional»; el problema coincideix amb la manera d'entendre i construir una nova societat civil en les condicions de la civilització postmoderna (Donati, 1997: 121), entenent que això justifica que les entitats del TSAS siguin més informals que l'Administració i menys rendibles que l'empresa privada, cosa que converteix les entitats en generadores de «béns relacionals compartits» (Donati, 1997).

Gómez (2001) afirma que aquesta teoria «es una forma de observar/pensar cuyo punto de partida es el siguiente: los problemas de la Sociedad son problemas generados por las relaciones sociales» (Gómez, 2001:6), donat que la societat està constituïda per les relacions socials. Aquesta teoria pretén agafar distància de la perspectiva sistèmica i funcional. Les relacions es donen en el sistema social, en les xarxes socials, però interviene sobre aquestes permet a les persones gestionar les seves pròpies relacions significatives i, per tant, canviar el seu entorn. (Gómez, 2001)

La relació esdevé el punt fonamental. L'ésser humà no pot existir sense relacionar-se amb la resta, és un element constitutiu de ser persona. La formació de la identitat pròpia passa per la trobada amb els altres (Gómez, 2001). En aquesta teoria, l'estructura no anul·la la capacitat d'agència o subjectivitat de l'individu; al contrari, és a través de les interaccions que configuren l'estructura mateixa, que en canviar, la modifiquen.

En la teoria relacional, també sorgeixen molts elements que es tenen en compte des de la teoria del capital social: la relació com a clau de l'anàlisi, com un fet real i que cal posar en valor, que es dona en una estructura de xarxa, en un espai on sorgeixen un seguit de normes formals i informals. En aquest cas, però, el terme *confiança* o *autoritat* serà un element a estudiar en totes les trames relacionals, però no és constitutiu de la relació, ja que aquesta existeix sempre.

8.10.3. El treball social des del fet relacional

També en el camp del treball social, interessat especialment en la cohesió i la integració socials, es recupera el concepte sociològic de capital social centrant-se en els aspectes

relacionals que són cada cop més considerats com a elements fonamentals de l'acció social. Hi ha antecedents que ressenyen la importància de les relacions socials i el que aquestes aporten a l'entramat social, i diuen que, quan parlem d'intervenció social, la funció relacional¹⁸⁴ hauria de ser una de les més presents. Fantova (2007) anomenava la intervenció social com una «una actividad que pretende incidir significativamente en la interacción de las personas» (Fantova, 2007:190).

Lozares et al. (2011) afirmen que el concepte de cohesió inclou moltes de les idees centrals de CS en la seva expressió substantiva, és a dir, també amb referència a la confiança, reciprocitat, normativització, etc. I diuen que els canvis i processos socials de les últimes dècades han afectat el pla de la cohesió social i que, per tant, podem deduir el component substantiu del CS. En aquest sentit, no hi ha una xarxa sense contingut ni contingut que no necessiti el seu suport. Amb tot, malgrat el declivi d'aquestes qualitats, en un estudi elaborat per Julià et al. (2019) les famílies en situació de vulnerabilitat consideren la unió familiar una fortalesa i essencial i molt important per a anar endavant. Podríem dir que fins i tot en contextos poc cohesionats, la xarxa social —en aquest cas parlariem de la relació vinculant basada en llaços forts (Putnam, 2002, 2003)— es mostraria com un element essencial.

Las relaciones son pues claves en la identidad de la cohesión social y por tanto de la forma de distribución dentro del colectivo como cantidad, densidad etc. para cualquier contenido de la cohesión social. (Lozares et al., 2011:15)

A finals del segle passat García (1999) alertava del fet que la geopolítica havia anul·lat les accions col·lectives a favor de poders superiors que convertien la força comunitària en satèl·lits, i comentava que les exclusions actuals afecten les relacions, que s'han convertit en desafiliació en un context amb xarxes socials debilitades que no donen protecció ni seguretat i, al contrari del que aparenten, resten llibertat a l'individu. Afirmava que no hi haurà solució si la societat no es mou:

Si la exclusión se instala en la estructura misma de lo social, desgarrar los contextos de proximidad y golpea los dinamismos vitales, debe atemperarse cualquier discurso que lo afronte de manera parcial (...) Autores políticos, económicos, sociales y culturales han de insertarse en una solución integrada. (García, 1999:53)

Així doncs, es pot afirmar que, tal com ja aventurava Coleman als anys vuitanta, el CS és relacional i un factor imprescindible per a la consecució dels objectius de les persones: «el CS es productivo y hace posible el alcance de ciertos fines que no podrían obtenerse sin él (...) El CS es inherente a la estructura de las relaciones entre dos o más personas» (Coleman, 2011:389). I, d'acord amb el concepte de cohesió social, és inherent també a aquest (Lozares et al., 2011).

¹⁸⁴ Es poden consultar blogs elaborats per TS que donen suport a aquesta funció «relacional» com a primordial per a la intervenció social: <https://trabajosocialytal.com/2020/02/sobre-eso-que-llamamos-lo-relacional.html>, de Belen Navarro, o bé <https://tribulacioneschino.blogspot.com/2019/04/paseos-por-la-intervencion-social-ii.html>, de Pedro Celiméndiz.

Des de l'àmbit comunitari es fa un èmfasi especial en tot el factor relacional. És a partir de la comunitat que l'individu es converteix en subjecte social. Ja als anys noranta uns pioners del treball comunitari es feien ressò de la importància de les relacions com a elements inclusius:

Las relaciones entre los sectores informales y la base social no son algo coyuntual, sino de carácter estable. Se basan en las necesidades primordiales de las personas, en energías afectivas que nos vinculan entre nosotros y con el medio, a través de la aprehensión y la apropiación vital. Estamos hablando de vínculos «totales», como Z. Bauman los llama, en los extremos de la red; y de nudos de vínculos parciales y personales, es decir donde determinadas personas anudan relaciones de cotidianidad y convivencia. (Villasante et al., 1990:189)

Barbero i Cortès (2005), en referir-se als beneficis de l'acció comunitària, parlen de diverses dimensions: beneficis en les dimensions cultural simbòlica, educativa i també relacional. Pels autors, l'espai comunitari trenca l'aïllament, produeix benestar individual (satisfacció, empoderament, confiança i autoestima, etc.), multiplica la capacitat de participació en diversos aspectes de la vida quotidiana, fomenta la solidaritat i permet actuar però des de la «desistencialització», ja que retorna el protagonisme a les persones. (Barbero i Cortès, 2005:54)

8.10.4. El «bé relacional com a actiu», entrada i sortida de capital social

Un altre element vinculat a les relacions i el CS és el concepte de bé relacional. El CS circula en la xarxa de relacions. Les persones ens relacionem no només per obtenir algun benefici «extrínsec»¹⁸⁵, sinó també perquè contribueix al nostre benestar; des d'aquesta perspectiva, Membiela (2016) afirma que «el fet relacional» és la dimensió expressiva del CS. Per Donati (1997), els béns relacionals són l'«efecte» de les relacions socials. En tot cas, Membiela (2016) exposa que aquest concepte ha estat treballat en la literatura filosòfica i també sociològica i que, d'acord amb les diverses aportacions, es podrien definir els béns relacionals partint de la idea que la relació és el «bé» en si mateix:

Son (bienes) producidos al mismo tiempo por los productores y los consumidores; y son bienes inmateriales ligados a las relaciones interpersonales (...) Son bienes relacionales: la amistad, el amor mutuo y el compromiso civil, el sentimiento de pertenencia a un grupo, la identidad, la aprobación social, el compañerismo, el soporte emocional, la solidaridad y el reconocimiento mutuo. (Membiela, 2016:151)

L'autor afegeix que aquests béns tenen presència més enllà dels vincles afectius i que tota relació social i econòmica suposa la producció i consum d'aquest bé (o mal —quan no es

¹⁸⁵ Ens referim a quan es vol aconseguir un benefici quantitativament valorable o material o bé quan hi ha un interès que transcendeix la relació mateixa. Per exemple, millorar el lloc de feina o aconseguir algun avantatge. Martín et al. (2009:8) defineixen la motivació extrínseca com «el conjunto de recompensas monetarias, bien directas —pago de salarios, incentivos, complementos por méritos— o indirectas —tiempo no trabajado, programas de protección, pagos en especie, formación—, que, a cambio de su trabajo, recibe un individuo».

desenvolupa correctament—) relacional. Aquests béns presenten un seguit de característiques:

- Tenen un valor intangible però donen resposta a una necessitat humana.
- No coincideixen en la «relació mateixa», sinó que en són els resultats emergents.
- Suposen reciprocitat. La producció i consum sempre impliquen a tots els membres en relació.
- Impliquen simultaneïtat en el procés de producció i consum.
- Exigeixen motivació i autenticitat. És a dir, més enllà del motiu que la relació hagi comportat, un cop s'efectua ha de comportar un benestar o guany més enllà del bé extrínsec o de la funció «instrumental» que pugui tenir la relació en qüestió. Un exemple és conversa agradable entre comprador i venedor. Més enllà de l'interès legítim en la transacció econòmica, l'estona de relació agradable per a les dues parts demana una actitud motivada i autèntica perquè es pugui considerar que produeix «bé relacional». En aquest sentit, si aquesta autenticitat no hi és, es corre el perill de produir «mal relacional».¹⁸⁶ Són un bé públic local. No generen rivalitat ni competència. Per a gaudir-los demana la implicació i la reciprocitat.
- Són vulnerables i fràgils, donat que no depenen només d'un mateix, sinó que cal implicació d'altres i, per tant, afecten també a la confiança.

(Membriela, 2016:154-156)

Totes aquestes característiques fan que perquè es produeixi el «bé relacional» calgui una actitud de gratuïtat i obertura envers els altres. En tot cas, la seva producció és quelcom positiu per a la societat i, a més, incentiva que se'n pugui generar més. Des d'aquest punt de vista, Membriela (2016) afirma que aquests béns constitueixen un actiu del CS, donat que «favorecen el comportamiento cooperativo generador de beneficio mutuo», són una «entrada» de CS perquè «repercuten positivamente en otros activos del CS» i són una «sortida» entesos com allò que sorgeix del component estructural (la xarxa social) del CS.

Uphoff (2000) destaca que el CS està conformat per la suma de diversos actius: actius socials, psicològics, culturals, cognitius i institucionals que fan que en generar-se augmentin probablement comportaments cooperatius que siguin beneficiosos per als qui els generen i els consumeixen. Així doncs, d'alguna manera és un capital «circular» en el sentit que, com més se'n crea, més possibilitats de reproducció hi ha. Si aquest CS es genera en la relació, també podem entendre que la potenciació d'actituds individualistes, la manca de promoció de la vida associativa, el materialisme, etc. tindran una repercussió negativa en la creació de béns relacionals i dificultaran que es generi CS (Membriela, 2016; Putnam, 2002).

8.11. Altruisme, capital social i la importància del fet relacional

Una de les motivacions intrínseques de l'ésser humà és la necessitat de ser útil, d'ajudar els altres.¹⁸⁷ L'actitud prosocial és una de les característiques de les persones voluntàries que

¹⁸⁶ Goffman (1959) considera rols disruptius que dificulten la comunicació aquests tipus de relacions en què manca l'autenticitat en el tracte.

¹⁸⁷ Motivacions transcendents d'acord amb Pérez (1992).

participen en entitats socials. Com dèiem en l'apartat de motivacions del voluntariat, les dues motivacions principals que anomenen les persones voluntàries acostumen a ser, primer, l'ajuda als altres i, després, la satisfacció que produeix (Chacón et al., 2010; Plataforma del Voluntariado en España, 2019).

L'altruisme es podria definir com una conducta que exerceix un subjecte, que té beneficis per a un altre subjecte i que comporta, de vegades, sacrificis per part de qui ajuda. D'acord amb Salazar (1979), hi ha qui qüestiona l'existència d'aquest tipus de conducta social, i sovint és pot reinterpretar com un reforç positiu per a la persona que fa l'ajuda, és a dir, motivat no de forma extrínseca pels valors, sinó per una necessitat (del tipus que sigui), i l'autor afegeix que autors com McClelland¹⁸⁸ han considerat la conducta d'ajuda com una manifestació de poder, ja que qui és ajudat reconeix la seva debilitat enfront de l'altre i li permet satisfer la seva necessitat de poder. (Salazar, 1979)

Morales et al. (1999) exposen que hi ha un seguit de factors interns i externs que faciliten actituds altruistes. Hi ha factors afectius com la capacitat empàtica que, diuen, és el principal predictor intern de la conducta altruista, però no cal oblidar que altres sentiments interns com la culpa, la recerca de satisfacció o la vergonya poden conduir també a activitats altruistes. Per Salazar (1979), l'altruisme es podria identificar com una manifestació en relació amb les conductes interpersonals.

Entre els camps intern i extern, cognitivament, les conductes i normes apreses — «interiorització» segons Berger i Luckmann (1968) o «habitus» per Bourdieu (2001)— poden comportar una diferència a l'hora de fer accions de solidaritat. Qui ha tingut persones solidàries a la vora és més fàcil que també reproduïxi aquesta conducta. La tendència a ajudar augmenta conforme augmenta el raonament moral, però, amb tot, persones en els estadis no tan elevats de raonament moral també són capaces de fer accions altruistes a favor de la comunitat. Normativament, la tendència a l'ajuda té més a veure amb les normes personals específiques, interioritzades, que no pas amb les que es dicten des de l'exterior. (Morales et al., 1999)

Des de la psicologia social es parla de tres tipus de normes que activen la conducta altruista: la reciprocitat, la justícia i la responsabilitat social (Morales et al., 1999). Fent un paral·lelisme amb els conceptes del CS, podem dir que la reciprocitat correspondria al CS més estret, intern i vinculant (*bonding*) i la resta es poden trobar en el pont o el d'enllaç, quest sobretot quan es fa en referència a la justícia social, concepte utilitzat generalment en relació amb les diferents quotes de poder i de riquesa entre diversos col·lectius.

Zischka (2013) va estudiar com el temps i els diners, elements força valuables, poden ser indicatius de CS. Així doncs, defensa que una comunitat on les persones donen diners i temps a favor dels altres disposarà d'un romanent més alt de CS. L'altruisme, igual que les normes, la

¹⁸⁸ Es pot consultar l'obra de McClelland: McClelland 1975. Segons l'autor, les persones amb alta necessitat de poder volen ocupar llocs o posicions de prestigi. Una persona adaptada al medi no ho mostra de forma extrema amb control i dominació, sinó que cerca estratègies per a poder influenciar a través de l'actitud carismàtica, la implicació en causes ben vistes, etc.

reciprocitat o l'existència d'associacions, és un actiu del CS, donat que la donació en temps i recursos de persones amb més actius cap a aquelles que en tenen menys comporta que es genera una nova xarxa en què es connecten tipus de grups que d'una altra manera no estarien relacionats. Així, les persones altruistes amplien la seva xarxa relacional, la fan més diversa i la tenen en consideració, i, per tant, són més sensibles amb les necessitats de grups i realitats socials que d'altres no tindrien en compte. Es produeix un repartiment voluntari de la riquesa en contextos de reciprocitat i treball en xarxa: l'altruisme facilita les negociacions i incrementa la qualitat dels acords i també la confiança.

D'acord amb l'estudi elaborat per Zischka, tenir en consideració les necessitats de la resta és necessari per a crear CS. L'autor ens porta a valorar el CS per allò que les persones hi aporten més que pel que circula o poden aprofitar. Com més aportació més salut i benestar en la comunitat. Sense altruisme, afirma Zischka (2013), el CS pot fàcilment passar a ser CS negatiu i polaritzar la societat. Aquesta idea té relació amb el que Coleman afirma quan parla que la confiança genera un decrement de despeses en els costos de negociació. D'igual manera, el repartiment de guanys voluntari evita que l'Estat hagi de portar a terme altres mesures més costoses i menys populars per a aconseguir una societat més justa. Promoure l'altruisme com a valor social, per tant, beneficia el conjunt de la societat i la fa més justa. L'altruisme es converteix així en un actiu també econòmic i, per tant, les institucions i classes polítiques han de reflexionar sobre com donar suport a aquesta «entrada ètica» que està també en relació amb el CS (Zischka, 2013).

Quant a les variables individuals, de la personalitat, que poden incidir en l'altruisme — obertura als altres, etc.—, no s'ha arribat a conclusions definitives; el que sí sembla és que hi ha persones amb més tendència prosocial que s'activen en situacions diverses. El procés de socialització, com ja s'ha dit, també és important. La història afectiva individual, el fet d'haver creat o no vincles positius d'afecció, la interiorització de normes a través de la disciplina parental viscuda, etc. són alguns dels elements que hi afectaran (Morales et al., 1999).

Salazar (1979), seguint les teories de Rosenhan,¹⁸⁹ diferencia entre l'altruisme normatiu i l'altruisme autònom. El primer estaria regulat per les regles i normes socials, comportaria un suport social i reforç general. El segon respondria a decisions més autònomes, sense reforç ni suport social en l'acció. Per analogia, Salazar (1979) diu que, davant la sol·licitud d'ajuda, aquells que col·laboren econòmicament o amb implicació mínima estarien desenvolupant un altruisme normatiu de cara al compliment del que és socialment esperable. En canvi, aquells amb una implicació general i més intensa ja estarien exercint un altruisme més autònom.

També el nivell de coneixença és important: les actituds prosocials són més freqüents entre els qui tenen lligams, igual que ajudem més aquells que reconeixem com a iguals o semblants a nosaltres i, encara més, si existeix una relació afectiva (Morales et al., 1999). Per tant, la cohesió social i la proximitat relacional són factors que influeixen molt: com més CS hi hagi en una comunitat, quan les xarxes són riques i estan en relació, més fàcil és que es donin actituds d'ajuda, que alhora reforçaran aquest capital i permetran generar-ne més.

¹⁸⁹ Es poden trobar al llibre de Berkowitz & Macaulay (1970).

Sembla clar que, per a fomentar el CS i, per tant, també les conductes prosocials, la participació en entitats socials serà un fet positiu. Cal un entorn sociocultural que ho propiciï. Cal treballar no només el capital humà, sinó també el capital que sorgeix de les relacions entre les persones.

Des del punt de vista estructural, és interessant destacar l'estudi d'Inoguchi (2003) sobre col·laboració i confiança. Quan la confiança és baixa, les normes (incentius i càstigs) són les que generen la cooperació, però és de tipus instrumental i també porta a potenciar la idea que tota cooperació es porta a terme perquè existeix l'incentiu. Contràriament, les persones que parteixen d'alts nivells de confiança es mostren obertes a col·laborar sense necessitat de normes. Segons l'autor, quan l'estructura social es basa en càstig o reforç, la confiança decau:

La utilización de una estructura de recompensa y castigo no sólo reduce el altruismo necesario para una cooperación voluntaria, sino que destruye también los compromisos que forman el suelo fértil que propicia la cooperación voluntaria para resolver, por ejemplo, un dilema social. (Inoguchi, 2003:250)

8.12. Capital social i tercer sector

Recentment trobem diversos estudis en relació amb l'associacionisme i la creació de CS (Cruz, 2007; de Lorenzo i López, 2012; Observatori del Tercer Sector, 2007; Pena i Sánchez, 2018; Schnurbein, 2014). El CS és inherent a les relacions socials i sorgeix a partir de les motivacions i necessitats de les persones —des de la vinculació familiar fins a tota la resta.

A escala europea, l'any 2006 el CEV publicà un manifest on s'afirmava i es destacava la funció del voluntariat com a creador de CS: «El voluntariado es un medio de integración e inclusión social. Contribuye a la cohesión de la Sociedad mediante la creación de lazos de confianza y solidaridad y, por lo tanto, capital social» (Centro Europeo del Voluntariado, 2006).¹⁹⁰

L'any 2011 l'Oficina Internacional de Treball (OIT), amb la col·laboració de la Universitat John Hopkins, edità el *Manual de medición del trabajo voluntario*, on també es reconeixia la importància d'aquest treball com a generador de CS: «Refuerza la solidaridad social, el capital social, la legitimidad política y la calidad de vida en una Sociedad» (Organización Internacional del Trabajo, 2011).

Pena i Sánchez (2018) van estudiar la importància de la participació social en associacions com a mesura per a incrementar el CS. El debat sobre si l'associacionisme, per si mateix, és promotor de la confiança social generalitzada o si, al contrari, n'és la conseqüència, els va dur a estudiar aquesta qüestió. Després de la revisió bibliogràfica i un estudi empíric de caràcter quantitatiu, arriben a la conclusió que, encara que no hi ha conclusions evidents sobre aquesta «causalitat», sí que es pot afirmar que l'associacionisme recull els subjectes que presenten un grau més gran de confiança social, i, per tant, podem parlar d'un circuit que es retroalimenta. Els autors subratllen, però, que no tot tipus d'associacionisme serà generador de CS: només

¹⁹⁰ El document traduït al castellà l'hem obtingut de Bolunta, «la agencia para el voluntariado y las asociaciones» basca, donat que l'accés directe al CEV no estava disponible: [World Volunteer Web. «European Volunteer Centre launches 'Manifesto for Volunteering in Europe'»](#).

aquell que es relaciona interinstitucionalment i intrainstitucionalment, que està obert a la societat, és el que permet crear CS. També destaquen la diversitat com un element important: la diversitat dins dels grups, entre grups, i les interconnexions entre aquests faciliten la generació d'aquesta confiança.

Com es pot observar, s'incideix especialment en el concepte d'inclinació «culturalista» quan es fa referència a CS i associacionisme. Així doncs, com més participació hi ha i com més creix la relació, la confiança tendeix a transferir-se i transforma la particular en generalitzada (Pena i Sánchez, 2018). Els autors afegeixen aspectes també estructurals que ho faciliten. La satisfacció vital, l'experiència de seguretat i control de l'entorn són també elements importants, i aquests tenen més a veure amb l'estructura social. Així doncs, l'associacionisme obert i en relació amb altres associacions i subjectes diversos potencia la confiança, però cal també un entorn social que permeti que es doni aquest fenomen. Potser per això les societats amb un nivell més alt de benestar tenen també alts índex d'associacionisme, al contrari del que es podria pensar inicialment.

Schnurbein (2014) revisa els estudis al voltant de les entitats sense ànim lucratiu i el CS, i considera que en aquest context cal interpretar-lo no només com un valor afegit sinó com un dels resultats de la vida associativa. Afirmar que les entitats, de fet, ajuden a vehicular, reforcen, aquest CS. L'autor es pregunta per què està tan poc desenvolupat l'estudi sobre com s'utilitza, si és un actiu individual dels membres que lideren les entitats o és una font o riquesa que té la mateixa entitat. L'autor afirma que el CS incrementa altres tipus de capitals, i sembla clar que per a incrementar CS cal potenciar l'acció col·lectiva — aspecte fortament lligat a les normes i la cultura, en aquest cas la cultura organitzacional. Segons l'autor, les entitats no lucratives tenen un CS independent del CS individual dels membres. Aquest CS es crea per la mateixa acció de l'entitat a través dels socis, col·laboradors, etc.; per tant, no és només que l'entitat faci ús del CS, sinó que l'entitat n'és generadora. Naturalment, el CS és més important per a aquelles entitats que depenen d'aportacions de donants i socis que d'aquelles on el finançament és per prestació de servei (finançat ja sigui per l'Administració o de forma privada per clients). Un CS ben mobilitzat ajudarà a reduir altres costos, donat que es podran resoldre situacions diverses gràcies als contactes (Coleman, 2011, entre altres autors).

És cert que les entitats ben situades i conegudes, que gestionen amb èxit les relacions amb l'exterior (CS del tipus pont i d'enllaç), incrementen l'activitat, ja que generen confiança en la comunitat i l'Administració i, per tant, tenen més suport. Generen altres capitals, donat que acumulen i creen capitals simbòlic i cultural i, a més, poden reduir despeses: des de tasques de manteniment que poden fer gratuïtament o a millor preu fins a despeses pagades amb fonts econòmiques més ràpidament com a conseqüència de la confiança que hi deposita la societat (amb ajuts econòmics privats que es concedeixen més fàcilment, mecenatges més disponibles, etc.).

Schnurbein (2014) revisa els diversos tipus de capital i afirma que el capital vinculant pot ser molt important per a cohesionar una entitat, que el capital pont ho pot ser per a fer generar valor (decrement de costos, rapidesa en gestions, etc.) i que obrir xarxes i generar noves connexions és essencial. Segons l'estudi, el CS és tan important en les entitats sense ànim de

lucre, on els aspectes relacionals i socials són bàsics, que hauria de formar part de l'anàlisi estratègica de les entitats.

L'estudi de Passey i Lyons, centrat en el continent australià, ha analitzat les entitats —*non profit*— i el seu CS en relació amb les característiques estructurals —mida de l'entitat, àmbit d'actuació o beneficiaris i forma principal de finançament—, i ha descobert que el CS és més o menys fort depenent de la participació dels seus membres (Passey i Lyons, 2006). S'ha mesurat el CS a partir dels membres col·laboradors i les sinergies amb altres entitats, però cal destacar que en aquest article es parla de realitats molt diferents a les que vivim a Catalunya. L'estudi és de caràcter quantitatiu i inclou tot tipus d'associacionisme (social, religiós, cultural, esportiu, etc.). Serveix, però, de referència per a entendre la importància del voluntariat i les relacions socials en l'àmbit que ens ocupa. En el seu estudi conclouen que, d'acord amb les tres formes de CS, el nombre de persones associades, voluntaris afiliats i voluntaris col·laboradors són el principal actiu per al CS vinculant, les relacions amb altres entitats és el capital pont i les relacions verticals són el d'enllaç, tant en el si de l'entitat (si té estructura vertical) com amb la resta d'estaments amb poder —autoritat, diria Coleman (2011)—, i constitueixen les variables per a valorar el CS. Els autors parlen del tipus de capital d'acord amb la naturalesa de la mateixa entitat. L'entitat que beneficia els seus membres té més capital vinculant —que també anomenen «*glue*»—, i els membres que tenen una activitat de cara a la comunitat desenvolupen un altre tipus de capital, del tipus «*oil*» o pont (Passey i Lyons, 2006).

L'any 2007 un estudi de la Fundació BBVA (Marcuello et al., 2007) analitzava de quina manera les ONGD (en aquest cas, específicament parlava de les de cooperació internacional) són creadores de CS. Segons aquest estudi, el CS es definiria com «el conjunto de relaciones que establece una organización, un grupo o una red de personas la cual permite movilizar o acceder a los distintos recursos tanto materiales como inmateriales considerados disponibles y factibles por esos mismos sujetos» (Marcuello et al., 2007:213).

A partir d'aquesta definició, si es consideren les ONG i entitats socials com a focus d'interrelació i interacció, podem dir que són espais de creació d'aquest capital, posen en relació diversos contextos amb la població i, a més, mobilitzen per a la cooperació. Des d'aquesta perspectiva, les ONGD i, per extensió, les ONG en general, s'ajustarien dues de les famílies de conceptes que Paldam (2000) anomenava per parlar del CS: creació de xarxes, cooperació i quedaria per veure si també la confiança. Si tenim en compte les enquestes que afirmen que el nivell de confiança en les entitats no lucratives és molt superior al nivell de confiança en altres institucions socials (polítiques o de l'Exèrcit, per exemple),¹⁹¹ podríem afirmar que els tres conceptes que molts autors vinculen al CS estan presents en les ONG.

Marcuello et al. (2007) afirmen que hi ha altres factors que donen suport a la idea de les ONGD com a generadores i canals de circulació de CS:

¹⁹¹ Es pot consultar l'informe de la Fundació BBVA de l'any 2006 —que també ha estat revisat en l'apartat de CS a Espanya—, on s'evidencia la confiança de les persones en les ONG a Espanya. (Unidad de Estudios de Opinión Pública, 2006:15)

- Una ONGD necessita teixir una xarxa de pertinença i d'afiliació per a crear massa social i poder arribar als seus objectius.
- Una ONGD sap que cal intervenir en coordinació amb molts altres agents del territori — com a mínim, amb les institucions dels països on actua.
- Per a poder consolidar-se i créixer, una ONGD necessita donar-se a conèixer i mantenir vincles amb molts agents socials: empreses, governs, particulars, altres associacions, etc.

Segons l'estudi, el fet d'haver-se convertit en institucions de prestigi, juntament amb el fet de dedicar-se a objectius de millora social, permet afirmar que són creadores de cohesió social, un altre element necessari per a desenvolupar aspectes bàsics del CS com ho són les confiança particular i generalitzada, particular en generar vincles concrets i generalitzadora donat que «aumenta el grado de confianza del sistema social respecto de sí mismo» (Marcuello et al., 2007:215).

Segons els autors de l'estudi, el nivell d'evolució del CS d'una societat és podria mesurar considerant el CS i la manera com aquest es vehicula en les diverses organitzacions socials. (Marcuello et al., 2007).

Per Marcuello et al. (2007), el CS de les entitats té dos objectius: per una banda, atendre la mateixa institució (dotar-la d'aquest recurs) i, per l'altra, atendre'n els integrants (perquè també puguin tenir accés a més CS). A més, a partir d'aquests objectius, l'entitat aconsegueix una xarxa més gran amb la qual transcendeix els propis límits i amplia contactes, però alhora fomenta la cohesió social i reforça el CS individual. Pels autors, la «vida social» d'una entitat és essencial i cal destinar-hi temps i energia superant la temptació de dedicar-se només als objectius instrumentals i oblidar la vessant humana: «la creación de capital social requiere un previo de dialogo social y una perspectiva de encuentro de tiempo» (Marcuello et al., 2007:45).

Segons aquests autors i autores, la creació de CS per part de les ONG es donarà, per tant, quan hi hagi eficàcia en el compliment dels objectius i un ús dels recursos correcte (que generi confiança) i quan prestin atenció també a les parts interessades (*stakeholders*). Per Marcuello et al. (2007), hi haurà creació de CS des dels objectius i orígens si aconsegueixen transcendir i anar més enllà dels serveis i convertir-se en referent de transformació social, i si aconsegueixen tendir ponts entre promotors i destinataris de l'acció. Des del punt de vista del funcionament i la gestió, l'entitat aconseguirà crear CS:

- Si l'acció repercuteix en altres i no només en la mateixa entitat i els seus membres.
- Si és flexible i està atenta a les necessitats de l'entorn, de manera que es promogui la cohesió social.
- Si manté un equilibri entre professionals tècnics i voluntariat o socis, de manera que es promogui l'acció col·lectiva.
- Si es finança de forma coherent amb la missió i valors.
- Si hi ha participació en la presa de decisions.
- Si promou vincles externs però alhora és capaç d'actuar localment.
- Si promou la transparència i rendiment de comptes (generadors de confiança).

(Marcuello et al., 2007:72)

Des d'aquestes premisses es defensa l'acció col·lectiva en xarxa i en un ambient de confiança, que és el que ha de permetre la circulació i ampliació d'aquest CS. A més de les característiques que han de tenir les entitats per a ser creadores de CS, els autors conclouen que una ONL generarà CS quan sigui socialment eficient, capaç de fer una societat millor i s'allunyi de la visió institucional que generi exclusió o fragmentació social, com ha succeït amb certs clubs i entitats elitistes. Així mateix, destaquen que, al contrari del que es podria suposar, la part empírica del seu estudi demostra que aquelles CA —parlant del cas d'Espanya— que tenen els índexs més alts de despesa pública per càpita també són les que tenen un nivell de participació social més alt. I afirmen que «el gasto público favorece la cohesión social» (Marcuello et al., 2007:229).

Anabel Cruz (2007), directora de l'Instituto de Comunicación y Desarrollo de Uruguay (ICD), en el marc del 1r Congrés del Tercer Sector a Catalunya enfocava l'anàlisi del CS en el TSAS d'una manera similar a Marcuello et al. (2007), basant-se en els identificadors esmentats per Putnam i altres autors des de la vessant culturalista del CS: les xarxes socials, les normes i la confiança, que posaven en relació amb el sector social.

Quant a les xarxes, destacava la gran quantitat d'agents socials implicats en la seva acció i que les parts interessades del TSAS són heterogènies en tots els sentits i abracen des dels receptors de l'acció fins a les grans empreses i el mateix Estat. Des d'aquest punt de vista, la riquesa de la xarxa pot ser un indicador de la quantitat de CS que pot acumular.

L'autora destaca com element diferenciador la participació voluntària, un tipus de rol i de cooperació pròpia del sector, que enriqueix encara més el CS tant intern com extern. Així, les entitats aconseguixen la cooperació de ciutadans i ciutadanes, a més d'altres institucions, i generen normes de corresponsabilitat social en molts àmbits.

Quant a la norma, Cruz (2007) exposa que tant els valors com les normatives explícites són necessaris per a estimular la cooperació. Adverteix que no tots els valors seran generadors de cooperació. Les entitats que permetran generar CS són aquelles que facilitaran la relació, la cooperació i que, per tant, van unides a l'honestetat, la veritat, el compliment de la norma, l'autoresponsabilitat i la reciprocitat. Si en el si d'una entitat es vehiculen altres valors contraris, difícilment es generarà CS.

Pel que fa a la confiança, l'anomena com un dels elements indispensables dins del sector per a legitimar-se i poder acomplir les diverses funcions: les pròpies de l'entitat però també la de cohesió social i transformació. Per l'autora, els codis interns, codis de conducta i autoavaluació —en definitiva, tot el que suposa transparència, control i rendiment de comptes— té una incidència positiva en la confiança, actiu principal del CS.

Cruz (2007) parla de dues legitimacions: la legal (compliment dels marcs legal i fiscal) i la normativa, que permet avaluar si s'està fent una bona feina i la feina per a la qual l'entitat va ser creada. La confiança té una relació directa tant amb les xarxes com amb les normes, ja que

és el funcionament d'aquesta xarxa social d'acord amb els compromisos presos el que permet l'aparició d'aquesta confiança, que alhora alimenta la xarxa i, per tant, el CS que s'hi vehicula.

El mateix any, fruit dels debats que organitzava anualment l'Observatori del Tercer Sector, i amb la col·laboració d'Anabel Cruz, es debatia sobre la construcció de CS des del tercer sector. Les variables o ítems a partir dels quals es va entendre o formular el CS van ser, de nou, la confiança, els valors de cooperació i reciprocitat i el treball en xarxa (Observatori del Tercer Sector, 2007). En el debat van participar diversos dirigents d'entitats socials, que exposaven els punts amb incidència directa en la creació de CS. Alguns dels anomenats van ser:

- El sentiment de pertinença com a element clau per a la cooperació.
- La proximitat en el territori.
- La transmissió de valors.
- la pedagogia de la diversitat, que permet teixir xarxes més grans.
- La sensibilització social i la participació.
- L'ampliació de xarxes: informals i internacionals.
- El suport al model associatiu.
- La formació

Per part de les associacions de caire comunitari i veïnal, també es va fer menció de la cultura, la reivindicació i la creació de xarxes solidàries.

Totes les persones que van participar al·ludien a la importància d'aquests elements com a essencials per a la creació i manteniment de CS —anomenats consciència social, interès general, valors fonamentals, valors cívics, gratuïtat, i similars (Observatori del Tercer Sector, 2007).

En aquest document de debat mancava, però, quins són els procediments que cal posar en marxa perquè aquests valors arrelin, puguin transcendir la voluntat i comportin una ampliació de models associatius que permetin la creació de CS.

Una de les preocupacions del TSAS —tal com s'ha exposat en el capítol corresponent—és el procés d'individualització que ha sofert la societat i que, d'entrada, sembla que comportaria una disminució de la vida associativa, la cooperació i, per tant, la cohesió social.

Rothstein (2003), amb referència a aquesta disminució, destaca una realitat que cal tenir en compte: l'individualisme no és sempre egoista. Moltes persones que es mostren individualistes no donen suport als valors neoliberals —que tendeixen a fragmentar les relacions més que a potenciar-les—, com podria semblar, i destaca la presència d'una postura individualista més solidària que egoista, una solidaritat potser diferent de la d'altres èpoques, menys col·lectivista però també amb responsabilitat social. L'autor, amb aquesta premissa, es qüestiona si el problema està en una menor disposició a la participació o si ens trobem amb un model d'associacionisme que no correspon als valors i necessitats dels actuals potencials col·laboradors. Apunta que potser cal un canvi de model general en el funcionament i en les activitats, més aviat que posar l'accent en la tendència individualista. L'autor aventura que

potser hi ha un rebuig a les formes de funcionament més jeràrquiques, amb lleialtats pròpies d'altres temps. Caldria pensar en una participació més flexible i temporal: «Esas personas son más individualistas, pero no es menos probable que participen en organizaciones voluntarias; lo que ha cambiado es la forma de organización que demandan (y generan)». (Rothstein, 2003:121).

Prenent com a idea central la riquesa d'associacions i participants a Suècia, l'autor adverteix que els canvis portats a terme en el món associatiu i d'acord amb aquesta nova realitat participava han portat els països escandinaus «de los colectivos de masas al "individualismo organizado"» (Rothstein, 2003:121), però no a una reducció de recursos ni de CS. Aquests canvis són:

- Organitzacions menys jeràrquiques.
- D'associacions més religioses o assistencials a associacions d'oci i culturals.
- Increment de la diversitat del paisatge associatiu, a inicis del segle xx molt més dens i divers que als anys quaranta.
- Més dinamisme associatiu que en dècades passades.
- Més organització per a resoldre les pròpies necessitats de forma més autogestiva que en el passat, amb fórmules com associacions d'antialcohòlics, ideològiques o sindicals.

(Rothstein, 2003:122)

És interessant parar atenció en el fet que Rothstein (2003) presenta aquest escrit a inicis del segle, i caldria veure si quinze o vint anys després la situació es manté o la vida associativa ha decaïgut. L'estudi europeu presentat l'any 2018 (Enjolras et al., 2018), però, donava en gran part la raó a Rothstein (2003) afirmant que:

the general pattern of civic engagement in Sweden still has a strong focus on membership. Nevertheless, a change was observable in the last few decades since traditional membership-based voluntary work has declined. Episodic and more flexible forms of volunteering are preferred over «rapports» today. As answer to this developments, the National Volunteering Agency (Volontärbyrå) and local volunteer centres were established (GHK, 2010c). Nevertheless, it will remain an issue for TSO to adjust to the trend of more flexible and irregular commitment of volunteers (less loyal and more demanding volunteers). However, according to experts, high engagement within the populations is given and expected to remain. Members and volunteers are seen as crucial in order to maintain legitimacy but also resources (Survey 2017). (Enjolras et al., 2018:82)

Li donava la raó en part perquè sembla que quinze anys més tard encara és un repte trobar noves formes d'organització que puguin incloure aquestes noves formes de participació, però d'altra banda sembla que els canvis incorporats han aconseguit mantenir un compromís elevat amb les organitzacions socials per part dels ciutadans.

Seguint aquesta idea del canvi de model associatiu, es manifestava l'estudi de Jaraíz et al. (2014), que, com dèiem, parlava de la pèrdua de vida associativa a partir de la crisi iniciada l'any 2007, però que destacava que a Espanya hi ha formes d'associacionisme transversals i

riques, que poden construir capital de tipus pont i facilitar la interacció oberta entre persones de grups i nivells socials diferents. Com a Suècia, els autors destaquen que s'està generant un fenomen de canvi en el teixit associatiu (amb noves associacions) i, a més, es coneixen noves pràctiques col·lectives, tot sovint no formalitzades però existents. Això fa pensar en un canvi en el patró associatiu. Els autors es refereixen, d'acord amb el que s'ha exposat fins aquí, a tres tendències en la vida associativa i el CS:

- Un procés de desvinculació sense retorn que afecta sobretot els col·lectius més vulnerables i els barris més precaritzats.
- Una reactivació de la lògica del «do» amb el repunt de noves formes d'associació i col·laboració, que fins i tot s'han reforçat amb la crisi (com el voluntariat social, sobretot en tasques d'atenció directa).
- Una innovació al voltant de la lògica de la reciprocitat (com poden ser bancs del temps, bancs d'intercanvi, micromecenatges, etc.).

Els autors destaquen aquesta tercera tendència perquè pot ser generadora de grans quantitats de CS en donar-se la construcció col·lectiva i la consolidació i creació de xarxes socials amb el suport i la cooperació mútues. (Jaraíz et al., 2014)

Tercera part: metodologia i treball de camp

Capítol 9. Metodologia

9.1. El «perquè» d'un estudi qualitatiu

La ciència cerca el coneixement del món de manera objectiva, evitant subjectivitats i especulacions, i per a fer-ho confia en la metodologia científica i s'abasteix d'eines i tècniques que permetin obtenir dades fiables sobre la realitat (Palacios, 2014).

Parlar, però, de realitat objectiva en les ciències socials genera debat. Parlar de «dades» vol dir recollir-les sense interferències, i avui dia tothom qui es dedica a la investigació social sap que aquestes «dades pures» no existeixen. Responem a les persones d'acord amb el que pensem? O acostumem a donar respostes basades en com han actuat? (Martín Criado, 2014). A més, qui investiga també té una visió del món, uns hàbits d'investigació apresos, que poden modificar l'anàlisi d'aquestes dades. Per això parlem de reflexivitat, problematització, estratègies per a avaluar la validesa ecològica dels resultats, etc. (Guber, 2004, 2011; Téllez, 2007; Verd i Lozares, 2016).

Aquesta realitat compartida ha fet que hagin existit rigorosos defensors de les metodologies més positivistes enfront d'altres que entenen que aquesta objectivació és impossible i que cal cercar altres mètodes que permetin una construcció de significats amb validesa però lluny de la imitació de les ciències més exactes. Actualment, en ciències socials, aquest enfrontament sembla superat i les persones investigadores opten per les metodologies que s'adapten millor a l'objecte d'estudi (Palacios, 2014; Ruiz, 1996; Valles, 1997; Verd i Lozares, 2016).

Avui, per tant, és un fet acceptat per la comunitat científica que tant la investigació quantitativa com la qualitativa són vàlides si s'adeqüen al fenomen que interessa estudiar, que no hi ha una metodologia que sigui «subsidiària» d'una altra, sinó que en tot cas són complementàries (Bourdieu et al., 1973; Bourdieu i Wacquant, 1994; Valles, 2002, entre d'altres).

Les dades quantitatives també ens poden portar a tenir una informació parcial o distorsionada, i pot passar que les persones responguin en les enquestes allò que és «políticament correcte» o bé, tal com destacava Goffman (1959), allò que s'espera d'elles (Pérez, 2003), que les respostes siguin una mostra dels estereotips o clixés dels cercles o comunitats als quals pertany la persona. Per això, Pérez (2003) es refereix a la importància de tenir en compte els discursos i també contrastar-los amb les conductes efectives de les persones, veure si «estas opiniones expresan actitudes profundas». Amb la finalitat d'aconseguir-ho, hem optat per les entrevistes amb membres actius de les associacions, on ja s'ha demostrat la seva implicació, i busquem, en el discurs, aquells elements clixé però també la mateixa significació que cada persona entrevistada dona a la seva decisió de fer voluntariat. Perquè ens interessa el «perquè», el «de quina manera», el «com» i aquells factors i fenòmens socials que cadascú relaciona amb la seva elecció.

Amb referència a les motivacions del voluntariat —però aplicable a d'altres variables—, des del punt de vista de la teoria simbòlica, quan les persones expliquen per què fan voluntariat estan en realitat justificant, explicant, el perquè de la seva conducta, amb la qual cosa hi ha una gran càrrega interpretativa (Chacón et al., 2010). Pels autors citats, aquest és el motiu pel qual certs aspectes relacionats amb les persones i les seves conductes siguin difícils de copsar amb qüestionaris tancats i pel qual, per això, fer preguntes obertes —per tant, utilitzar una metodologia qualitativa— esdevé una bona opció. Aquesta metodologia els permet poder diferenciar entre aspectes subtils com motivacions i expectatives i permet copsar millor la diversitat de significacions.

Així doncs, en el present treball s'ha optat per la metodologia qualitativa amb una vocació comprensiva de la realitat. Si podem parlar de diversos enfocaments —correlatiu, experimental i qualitatiu (Verd i Lozares, 2016)—, optem pel qualitatiu: un nombre reduït d'unitats però amb un gran volum d'informació per a cada unitat seleccionada. Verd i Lozares (2016) afirmen que la tria d'una metodologia o un altra ha de respondre a les característiques de l'estudi, a allò que es vol estudiar. D'acord amb l'objecte d'investigació plantejat, s'evidencia la metodologia qualitativa com a més coherent.

Des del punt de vista del tipus de raonament científic, hem aplicat un disseny d'investigació deductiu, donat que l'experiència prèvia i intuïcions de l'investigador respecte de l'objecte d'estudi permetien fer un abordatge a partir d'hipòtesis inicials. Com afirma Bericat (1998:81), els etnògrafs no rebutgen el mètode hipoteticodeductiu, encara que tradicionalment hagi estat més propi d'investigacions quantitatives. A més, en el marc del treball social la investigació es fonamenta en disciplines com la sociologia, l'antropologia i la psicologia —especialment la social—, i, per tant, es poden trobar investigacions amb abordatges molt diversos i tots ells coherents amb el treball social.

El fet que es tracti del plantejament d'un context comunitari en el qual qui fa la investigació hi ha treballat durant molts anys, també ha servit d'exploració prèvia que ha permès, conjuntament amb la teoria, establir, com s'ha dit, certes hipòtesis. Amb tot, d'acord amb la metodologia, no ens hem limitat a seguir el pla inicial, sinó que hem anat avaluant i revisant el material de camp per saber si calia modificar tècniques, ampliar-les, cercar-ne de noves, en definitiva, gaudir de la flexibilitat i obertura de la metodologia (Bericat, 1998; Valles, 1997) i aprofitar també informació que potser inicialment no es preveia objecte d'estudi en el pla de treball inicial però que ha sorgit (abductivament) al llarg de la investigació.

Cal destacar, però, que les hipòtesis ho són tal com es comprenen des de la vessant qualitativa, com a idees prèvies, afirmacions que cal explorar (Verd i Lozares, 2016).

Les hipòtesis plantejades són:

- El voluntariat incrementa els seus capitals social i humà a través de la seva acció voluntària.
- El voluntariat transforma els seus punts de vista i opinions després d'un temps d'acció voluntària.

- Les persones voluntàries donen molta importància a valors com el suport mutu, la solidaritat o la reciprocitat ja abans d'iniciar la seva acció de voluntariat.
- Les persones voluntàries reconeixen un entorn propici i un procés de socialització previ a la seva acció voluntària que els ha influït en la seva decisió d'acció social.
- Les afectacions positives que genera l'acció voluntària són més grans que les negatives.
- L'aprenentatge a través de l'acció voluntària modifica les vides personal, familiar i social de les persones que el porten a terme.

La majoria d'estudis sobre el voluntariat i la seva aportació social —pocs, dispersos i amb enfocaments heterogenis— (Ballesteros, 2016a; Organización Internacional del Trabajo, 2011) han estat portats a terme amb metodologia quantitativa. A Catalunya alguns manuals, estudis i dossiers (Cendros i Panadero, 2019; Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 2018) incorporen també una part d'estudi qualitatiu com a complement de la investigació quantitativa i, més recentment, també investigacions que han partit d'un abordatge completament qualitatiu.

L'any 2011 l'OIT, en col·laboració amb altres entitats i experts en el camp del voluntariat, elaboraren una guia o manual de mesura de l'acció voluntària (Organización Internacional del Trabajo, (2011) on les propostes eren totes de caràcter quantitatiu. Tal com afirma Ballesteros (2016a:145), es tractava d'una eina necessària i que encara que no s'ha pogut implementar en tots els països, però ja ha generat una certa deliberació i ha posat en valor les aportacions d'aquest fenomen. En els debats sorgits s'explicitava la necessitat de compaginar els estudis de caire quantitatiu amb els qualitatius, i s'instava la OIT a fer aquesta tasca de revisió.

En tot cas, en aquest estudi no s'utilitza aquesta metodologia com a forma de contrast o verificació de les dades quantitatives, sinó que s'intenta arribar a comprendre el fenomen amb una profunditat que no seria possible amb la tècnica d'enquesta. (Ruiz, 1996; Valles, 1997; Verd i Lozares, 2016)

L'enfocament qualitatiu posa una atenció especial al «discurs», ja sigui oral o escrit. En el nostre cas, la possibilitat d'accedir a les persones voluntàries fa d'obligat compliment fer entrevistes i copsar directament les seves opinions, representacions, creences, simbolitzacions:

La investigación cualitativa recoge la información, observada o discursiva, en situación, y la analiza e interpreta en un proceso que a menudo es recurrente y retroalimentado de modo circular. Ello posibilita la revisión, la acumulación y, en su caso, la reorientación para llegar a criterios aceptables de validación en todas las fases de la investigación (Verd i Lozares, 2016:29).

Pel que fa a la verificació de la informació, en la metodologia qualitativa, més que parlar de validesa i fiabilitat, es parla de credibilitat que cerca la transparència i les revisions constants, diuen Verd i Lozares (2016:30): «Las idas y vueltas durante el proceso de análisis, entre datos y

conclusiones» permeten una millora en la qualitat de les troballes de la investigació i la fiabilitat.

D'acord amb la definició de validesa ecològica,¹⁹² ens adonem que el fet que l'investigador sigui coneixedor de la realitat que estudia facilita el fet d'aconseguir aquesta validesa (Bronfenbrenner, 1979); conèixer l'entorn o haver estat en el lloc dels subjectes d'estudis no és una garantia plena, però ajuda perquè no acabi estudiant variables o aspectes que no són rellevants —fenomenològicament parlant— en la investigació. Amb tot, per l'autor, la validesa ecològica és un concepte al qual cal apropar-se però que és difícil d'aconseguir en la seva totalitat.

En defensa de la validesa i credibilitat de les metodologies qualitatives, les subjectivitats al final han de ser superades per l'anàlisi del text generat en la investigació —com a element objectiu— i per la capacitat d'exploració de l'investigador (Conde, 2009). Conde parla d'una «intersubjectivitat regulada» en el sentit que en l'enfocament qualitatiu no es pot inventar el resultat. Encara que sorgeixi de l'investigador o investigadora, es tracta d'una construcció social que haurà de ser validada pels participants i membres de la comunitat científica —fiabilitat ecològica i credibilitat. Citant Putnam en un fragment que exposa la pèrdua de CS, «una investigación diligente revelaría sin duda, detrás de cada una de esas afiliaciones en decadencia, historias igualmente interesantes y matizadas» (Putnam, 2002:70).

En la metodologia qualitativa, el fenomen social s'estudia de forma integrada, sense fragmentar o descompondre en variables; per això, s'orienta a l'estudi de casos (Verd i Lozares, 2016). Entenem que, per a treballar objectes teòrics com el concepte de capital social, és necessari comprendre com articulen i perceben la seva vida les persones vinculades al cas. La transversalitat de temàtiques que l'investigador rep a través de la visió dels subjectes d'estudi permet connectar molts aspectes i dimensions de la mateixa realitat social i moure's de l'escala micro a la macro. Quan hom pregunta per la «confiança» en el sistema polític, per exemple, els entrevistats acaben transferint informació sobre la seva vivència dels aspectes «exo» i «macro» del seu entorn social. I el mateix passa quan parlen de les entitats socials o de la seva percepció sobre l'economia o la religió.

Un tema d'especial importància en la investigació qualitativa és el de la flexibilitat. En aquesta metodologia pren especial importància l'anàlisi i autosupervisió o revisió de la relació entre l'entrevistador i l'entrevistat. Si a propòsit de la metodologia quantitativa «la "pureza" de la supuesta distancia epistemológica cuantitativa» no està garantida al cent per cent (Verd i Lozares, 2016), menys ho està en les tècniques qualitatives que requereixen interacció constant.

¹⁹² Bronfenbrenner defineix la *validesa ecològica* com «la medida en la que el ambiente que los sujetos experimentan en una investigación científica tiene las propiedades que el investigador piensa o supone que tienen» (Bronfenbrenner, 1979:49).

L'entrevistador pot cometre errors en l'abordatge temàtic que redireccionin la conversa o generin respostes reactives, falses, estereotipades, etc. Saber crear un clima còmode, agradable i en el qual pugui sorgir l'espontaneïtat i hi hagi la mínima interferència del tècnic entrevistador en les respostes, es bàsic. Per això, en la investigació qualitativa pren importància el concepte de reflexivitat, que fa referència a la visió i posicionament del mateix investigador: la interacció «supone la exigencia de examinar crítica y reflexivamente los efectos que su intervención puede tener sobre los propios sujetos investigados, tanto durante la presencia sobre el terreno como una vez que esta ha finalizado» (Verd i Lozares, 2016:28).

D'acord amb Guber (2011), la reflexivitat és una propietat del llenguatge. Les descripcions i afirmacions no només parlen de la realitat, sinó que la constitueixen. Cada enunciat transmet una informació que passa a constituir un context en què és dotada de sentit. Així doncs, aquest procés no afecta només la persona entrevistada, sinó també qui entrevista: «Los métodos a que recurren los investigadores para conocer el mundo social son, pues, básicamente los mismos que utilizan los actores para conocer, describir y actuar en su propio mundo» (Guber, 2011:44).

L'autora proposa que qui investiga analitzi la seva situació en relació amb diversos aspectes: com a membre d'una societat i una cultura, com a investigador —amb els seus coneixements, experiències i afectacions, etc.—, amb referència al seu marc teòric, el context d'estudi, els seus col·legues, les relacions prèvies, els seus «*habitus*» disciplinaris i, diu, l'«epistemocentrismo» així com les reflexibilitats del subjecte d'estudi que es presenta, que «opera en su vida cotidiana» i que fa que l'investigador o investigadora carregui, per tant, amb dues reflexivitats —la pròpia i la de les persones que conformen l'estudi de camp.

Quan l'investigador es aliè a la cultura o societat que estudia, tindrà la tasca de dilucidar la cultura, el món social nou que investiga, però també haurà d'analitzar els contextos quotidians en què esdevenen. Això pot portar a moments de dubte i genera riscos, donat que pot comportar biaixos en els resultats, perquè els subjectes s'han acostumat a l'investigador i varien les respostes, perquè l'investigador pot forçar —inconscientment— les dades, etc. (Guber, 2011). A l'altre extrem hi ha la possibilitat que l'investigador, com en l'estudi que es presenta, sigui coneixedor o membre mateix d'allò que vol estudiar. En aquest cas també hi ha riscos d'alterar la informació. Si els subjectes coneixen la persona que investiga, poden modificar les dades dient allò que saben o creuen que agradarà escoltar, poden obviar informació de forma inconscient donat per fet que l'altre ja ho sap, poden interpretar les reaccions verbals i no verbals dels altres d'acord amb la relació establerta en altres moments fora del context d'investigació, etc. Per tant, en aquest cas, l'atenció a la reflexivitat és encara més important.

Bourdieu afirmava que, més enllà de les pràctiques dels subjectes objecte d'estudi, l'investigador ha de fer la seva «autosocioanàlisi», ha de conèixer el propi «*habitus*» i, per tant, els punts a partir dels quals es fa l'intent de comprensió de les pràctiques dels altres (Gutiérrez, 2005).

Així doncs, en aquesta tesi també s'ha volgut incloure la motivació inicial i la visió personal que ha portat a la tria del tema, s'ha intentat concretar la posició inicial: l'interès en la reflexió de la pràctica i el camp viscut durant més de vint anys, i també una anàlisi dels condicionants socials en el procés de producció. Analitzar allò que lliga i allò que separa ha estat un repte durant tot el treball i, per això, s'ha intentat contextualitzar el tema amb suficient bibliografia que permetés visualitzar diferents punts de vista i obligar a mantenir una mirada oberta, i, alhora, reconèixer les tendències d'adhesió individuals per, així, poder controlar-les en el moment d'anàlisi. És a dir, s'ha fet un esforç per a «objectivar el subjecte objectivant».

Objectivar la informació prèvia i les reflexions que aquí s'exposen té com a objectiu controlar les possibles interferències, els biaixos, a l'hora d'extreure dades amb «validesa ecològica» i fiabilitat respecte als resultats.

Finalment, per a l'anàlisi de dades s'ha utilitzat la perspectiva de l'anàlisi del discurs en la línia d'altres autors citats. Alonso (2013) afirma que, a partir de la metodologia i amb les tècniques qualitatives, accedim als discursos vius, concrets i espontanis de les persones, però adverteix que aquests discursos, no només exposen la relació que hi ha entre les intencions i les accions dels subjectes, sinó que cal veure'ls més enllà, com a:

una compleja expresión de niveles de la conciencia, donde la interpretación sociológica tiene que encontrar las relaciones entre lo consciente y lo preconsciente, entre lo declarativo y lo intencional, entre las racionalizaciones y las motivaciones, y, en suma, entre lo individual/instrumental y lo social expresivo. (Alonso, 2013:6)

És per aquest motiu, tal com s'exposarà més àmpliament a la introducció dels resultats, que la perspectiva fenomenològica, juntament amb la interpretació —exercici hermenèutic— i d'acord amb les teories escollides per a l'anàlisi, ens ha permès obtenir informació contextualitzada socialment i històricament per a arribar a les conclusions.

9.2. El procés d'elaboració del disseny d'investigació

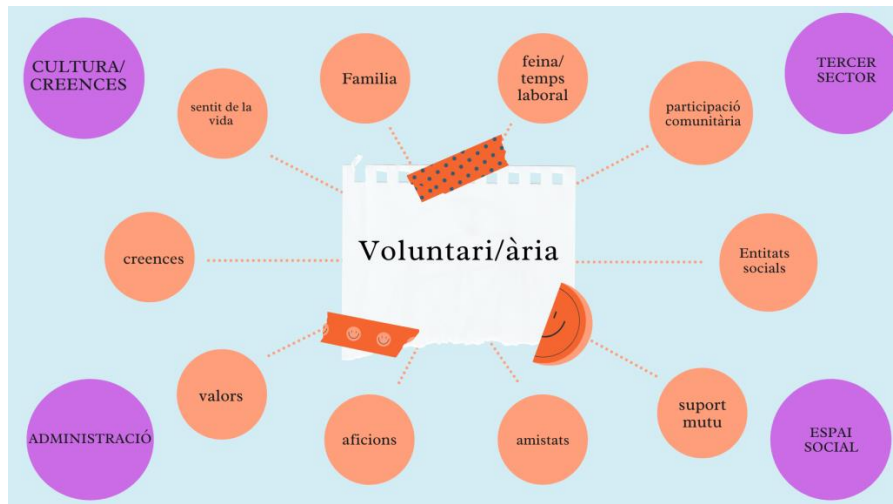
Tal com hem dit a l'inici d'aquest document, l'objectiu més clar era centrar-se en la figura del voluntariat, per una banda, per donar resposta a la inquietud pròpia de qui investiga però, per l'altra, també perquè és un fenomen que, essent molt estudiat fent una panoràmica general, ho ha estat poc en profunditat per a comprendre'n aquells aspectes més amagats i que només es generen en converses amb una intensa escolta activa. Per a poder fer-ho amb solidesa, necessitàvem fer una recerca d'aquells corrents o enfocaments teòrics que podrien donar suport a un objecte d'estudi que s'anava enfocant cap a aquesta línia qualitativa de comprensió de la figura voluntària.

Abans d'endinsar-nos en la teoria, es va fer una exploració de camp, centrada en agents experts, per poder tenir més i millor informació sobre l'estat de la qüestió, per fer una millor elaboració del model de recerca. Ens vam posar en contacte amb la coordinadora de voluntariat de Càritas Lleida (de la diòcesi) per la seva experiència i expertesa en l'àmbit de

l'associacionisme, i amb diverses persones voluntàries de diversos àmbits i amb anys d'experiència per conèixer el perfil i contextos a partir dels quals hauríem de treballar.

Gutiérrez (2005) exposa, analitzant l'obra de Bourdieu, que serà necessari conèixer el camp social sobre el qual es dona la pràctica social que s'estudia. Des d'aquest punt de vista, s'ha elaborat un mapa conceptual, a partir d'una pluja d'idees inicial, que permetés conèixer l'espai de joc dels agents d'aquest l'estudi de camp i les variables que hi afecten, sempre atents a la possibilitat que en sorgissin de noves.

Figura n. 3. Variables i grups d'interès relacionats amb els subjectes d'estudi.



Elaboració pròpia

A partir d'aquestes variables simples, van sorgir conceptes que les desenvolupaven, com Administració local o Administració autonòmica, Administració estatal i àmbit europeu, voluntariat, gestió de voluntariat, motivació, capital mobilitzat, etc. I com que, a més, cal també abordar el fenomen d'acord amb l'herència rebuda —ja que cap fenomen social no sorgeix en el buit—, s'ha inclòs en el marc teòric una breu trajectòria històrica que permet entendre l'existència de pràctiques socials en el camp de joc del voluntariat, el TSAC.

Pel que fa a l'orientació teòrica, vàrem escollir el concepte de capital social, donat que permetia abordar aspectes individuals i comunitaris. Permetia analitzar l'entorn cultural i l'estructura, i, a més, en estar en relació amb altres «capitals» també intangibles (humà o cultural i simbòlic), permetia aprofundir en els recursos que totes les persones posen en joc en el si del sistema de relacions que mantenen. Com a complement de la teoria del capital social, que té com a autors eix —guia— Putnam, Coleman i Bourdieu, i tenint en compte la dimensió psicològica (de la psicologia social, potser) de la investigació que ens acostaria als valors, identitat, etc., es va escollir la teoria del desenvolupament ecològic de Bronfenbrenner com a orientació potser metateòrica per la importància que aquest autor dona als diversos nivells d'interacció social com a espais ecològics de desenvolupament humà. També s'ha tingut en compte la teoria de camps de Bourdieu, que permetia trobar un fil conductor per explorar des dels espais microsocials fins als macrosocials. En darrer terme, d'acord amb l'orientació constructivista (de Berger i Luckmann, 1968; Goffman, 1959, entre d'altres), la «construcció de les respostes» no es fa en el buit i el discurs no es porta escrit anticipadament, sinó que es crea

durant la conversa entre entrevistador i entrevistat. Aquest fet encara és més acusat en les entrevistes grupals. Així doncs, entenem el diàleg de l'entrevista —tant individual com grupal— com un fenomen construït entre els participants, que no existeix *a priori*. Téllez (2007:318) afirma: «Pues sabemos que los datos no se recogen tanto como se construyen». En aquest sentit, tal com exposen Verd i Lozares (2016), les dades s'obtenen a través d'un procediment dialògic que de vegades porta cap a una informació inesperada i a reactivitats que cal redirigir.

Es va escollir, com a objectiu general,

conèixer les sinergies que es produeixen entre les persones que participen com a voluntàries, les entitats del tercer sector d'acció social i el medi social.

Aquest objectiu era coherent amb les hipòtesis i els enfocaments teòrics plantejats *a priori*. A partir d'aquest objectiu, s'han elaborat els objectius específics.

Objectiu 1: Esbrinar els factors que determinen la participació de les persones voluntàries en les entitats

Existeixen diversos marcs teòrics en el món del TSAS que han facilitat l'abordatge d'aquest objectiu. La posició metateòrica de partida ha estat la fenomenologia, donat que l'anàlisi parteix de les aportacions tal com les senten i les expressen les persones.

Objectiu 2: Conèixer el perfil de les persones voluntàries

A més d'utilitzar les dades de caràcter estadístic que existeixen en la memòria de les entitats, s'han consultat estudis territorials, estudis generals al voltant de les entitats i el voluntariat¹⁹³ també ha calgut fer una breu immersió en teories del camp de la psicologia social i l'antropologia per tractar els conceptes de persona, individualitat i identitat.

Com afirmava Allport (1965), l'estudi de la personalitat és sempre idiogràfic, i allò que la individualitat té de regular i universal és que sempre és diferent. Per això, tal com exposarem en l'apartat analític, no s'ha pretès fer un estudi psicològic per a establir perfils o «maneres de ser» generalitzades, sinó, a partir d'aquest enfocament idiogràfic, destacar els trets més comuns i posar-los en relació amb les nocions d'identitat personal i identitat social.

En tractar-se d'una posició o rol inserit en la comunitat, també hem procurat fer-ne una descripció històrica, la qual cosa ha comportat fer un exercici d'interpretació o hermenèutica a partir de l'anàlisi del discurs dels participants.

¹⁹³ La Taula d'Entitats del tercer sector, l'Observatori del tercer sector, els estudis Panoràmic a Catalunya i plataformes com la Plataforma de ONG de acció social o la Plataforma del tercer sector pel que fa a l'estat espanyol, aporten en les seves webs tot un seguit d'estudis i documents que permeten fer una fotografia de la situació actual del sector. Impulsat per Europa, la darrera dècada s'ha realitzat un esforç per potenciar la investigació i poder tenir una imatge clara de l'abast del sector. Es pot consultar entre d'altres: <http://www.elpanoramic.org/>, <https://www.observatoritercersector.org/es-es/> o <http://www.plataformatercersector.es/es/documentosdeinteres/estudios-y-estadisticas>.

Objectiu 3: Conèixer l'impacte que les tasques voluntàries tenen en la pròpia persona i el seu entorn relacional i social

A través de les funcions socials que identifiquen els teòrics que han investigat al voltant de la temàtica, s'ha preguntat també per les funcions que els subjectes d'estudi creiem que realitzaven i s'han comparat. Posant-les en relació amb la teoria ecològica de Bronfenbrenner, s'ha preguntat per l'impacte que ha tingut pels entrevistats, el fet d'haver desenvolupat aquestes funcions que els assigna un nou rol. D'altra banda, a través de l'estudi de l'increment de «capitals» —basat en el marc teòric que ofereix el CS—, s'ha pogut aprofundir en l'afectació que aquest increment té sobre l'individu i també s'ha preguntat per allò que aquest individu creia, sentia i considerava que havia aportat a la societat. Tal com s'afirmava en l'objectiu inicial, això s'ha fet també des d'una visió fenomenològica, partint de les respostes donades i basant-se en les seves percepcions i maneres d'entendre el que es demanava en les entrevistes.

Objectiu 4: Analitzar els canvis i transformacions que es donen en les persones que participen com a voluntàries en les entitats del tercer sector d'acció social

A través de l'estudi de l'increment de «capitals», s'ha pogut aprofundir en l'impacte que aquest increment té sobre l'individu, partint de les respostes donades i basant-se en les seves percepcions i les respostes obtingudes.

Com s'ha dit, inicialment no estava previst fer un abordatge dels capitals cultural o humà i simbòlic, però s'han incorporat en l'anàlisi, a partir del tipus de resposta, quan es tractava el tema de guanys i aportacions i donat que molts teòrics del CS (com Bourdieu, Coleman o Putnam) els tenien en compte i en demostraven la interrelació ineludible.

Objectiu 5: Analitzar el diferencial de capital social que presenten les persones voluntàries en el transcurs i en l'exercici de les seves tasques de voluntariat

Per a assolir aquest objectiu, la guia ha estat naturalment la teoria del capital social, i s'ha intentat veure tant el que aquest capital suposa de guany per a les persones voluntàries com el que elles aporten a aquest capital, sobretot entendre com els seus actors ho valoraven.

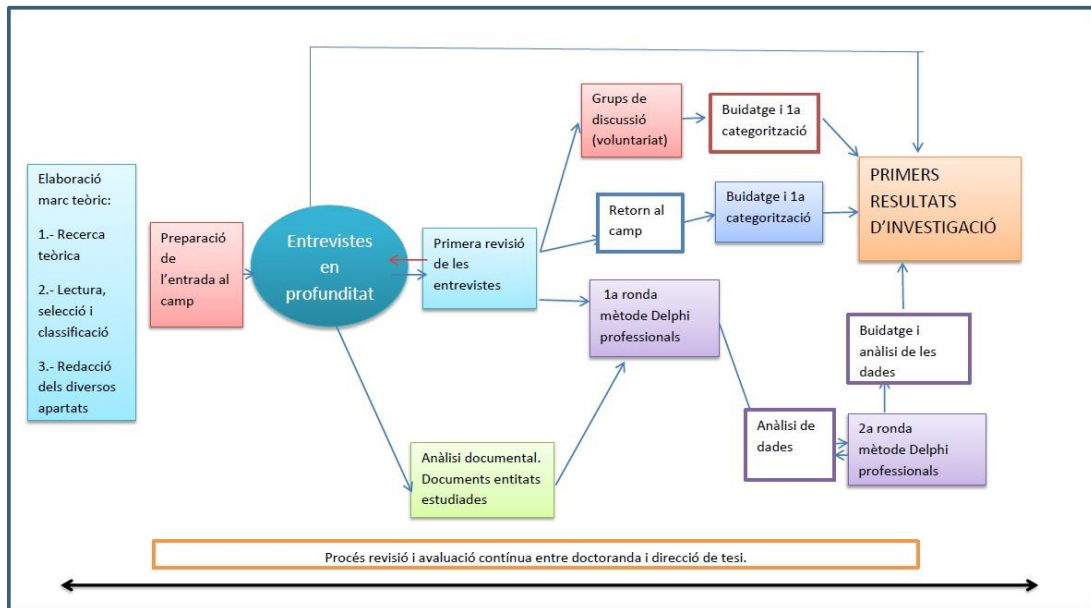
Pel que fa al procés d'investigació, aquest estudi ha seguit tres etapes diferenciades amb diverses subetapes. S'ha seguit un procés d'avaluació contínua: totes les etapes han estat supervisades i avaluades tant durant el desenvolupament, és a dir, pel que fa al procés, com a la finalització, i s'ha comptat sempre amb les orientacions de la direcció de tesi.

- Elaboració del marc teòric:
 - Recerca bibliogràfica o documental: juny-juliol de 2020
 - Elaboració dels diversos apartats del marc teòric: agost-desembre de 2020
- Treball de camp:
 - Contacte inicial: juny de 2020
 - Preparació i entrada en el treball de camp: novembre-desembre de 2020
 - Realització de les entrevistes en profunditat: gener-abril de 2021

- Primera avaluació de dades derivades de les entrevistes individuals: maig de 2021
- Realització del mètode entrevista Delphi: abril-maig de 2021
- Realització dels grups de discussió: juny de 2021
- Anàlisi de dades:
 - Preparació de les dades: juliol de 2021
 - Anàlisi de les dades o categorització: agost-octubre de 2021
 - Redacció de resultats i conclusions: octubre-novembre de 2021
 - Elaboració del document final: desembre de 2021 – gener 2022

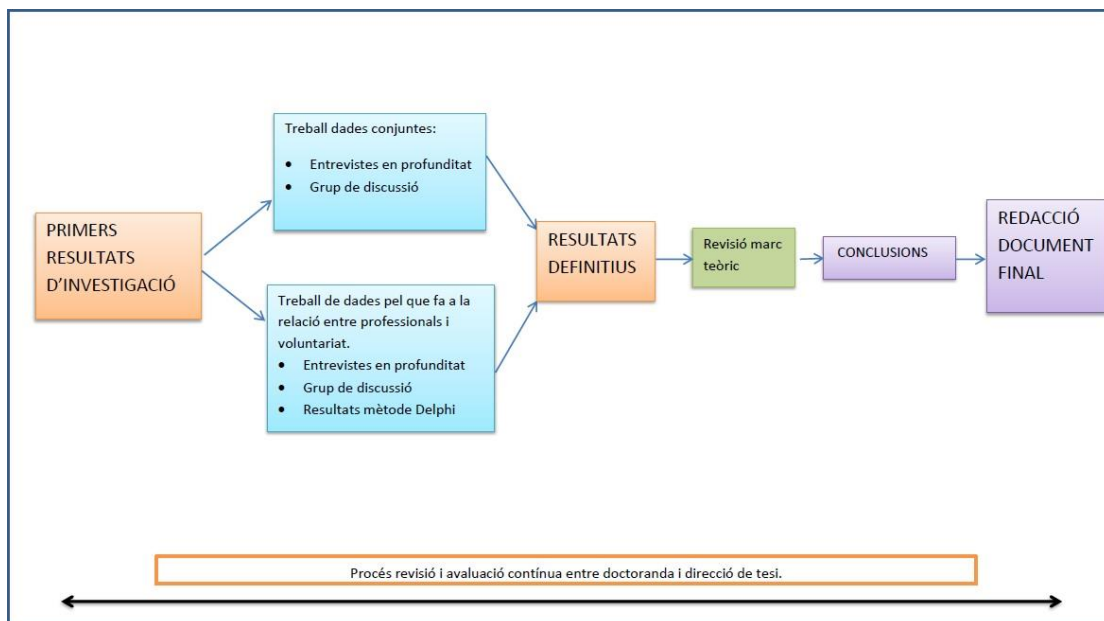
Mapes conceptuais que mostren el procés del treball:

Figura n. 4. Primera part del procés de treball. Mapa conceptual.



Font: elaboració pròpia

Figura n. 5 Segona part del procés de treball. Mapa conceptual.



9.3. Elaboració del marc teòric

Per a l'elaboració del marc teòric s'han tingut en compte els quatre eixos presentats en el pla inicial sector, voluntariat, capital social— i també s'ha fet referència específica a la capacitat de transformació social, aspecte tractat de manera més transversal al llarg dels diversos apartats i, més específicament, en relació amb la figura del voluntariat com a agent de transformació i amb capacitat d'agència, donat que és un tema directament vinculat als objectius de l'estudi.

Val a dir que tercer sector i voluntariat s'han considerat conceptes «macro» que contextualitzaven el camp d'investigació. El capital social, associat al sector d'estudi, ha estat un altre element principal.

Els objectius, però també el desenvolupament del treball de camp ens han indicat altres aspectes que havien de formar part del marc teòric: els altres capitals associats al social és a dir, capital simbòlic, cultural i humà i altres conceptes, que inicialment no es varen tenir en compte, però que han estat necessaris per al correcte plantejament del marc teòric; la teoria relacional, la identitat (associat també al rol), els valors i la motivació, la resiliència i l'ús del temps.

La recerca documental ha estat important per a contextualitzar el tema i copsar l'estat de la qüestió. Per això s'han cercat estudis teòrics i empírics (quantitatius i qualitatius) que ens permetessin preparar correctament les preguntes d'investigació inicials —per a les entrevistes en profunditat—¹⁹⁴ i orientar l'anàlisi de les dades en les darreres fases de la investigació.

Per a la realització de la tesi s'ha treballat amb diversos tipus de materials escrits:

- Bibliografia bàsica en relació amb el tercer sector, d'acord amb paraules clau, a través del cercador de la biblioteca de la Universitat de Lleida. També s'ha cercat informació en manuals de la UOC i de la UNED així com obres més generalistes però que tractaven d'aspectes concrets que eren d'interès per a l'estudi:
 - Tercer sector: definició, perspectiva històrica, reptes, marc legal, estat de la qüestió actual, situació i relació amb Europa.
 - Voluntariat: definició, reflexions al voltant de la figura del voluntariat, marc legal i estat de la qüestió.
 - Capital social: concepte, elements definitoris, consideracions en relació amb la participació i el teixit social organitzat.
- També en referència a;
 - Identitat.
 - Valors i motivació.

¹⁹⁴ Amb tot, un cop iniciat el treball de camp, s'han anat modificant alguns guions i adaptant a la realitat de la investigació. El guió dels grups de discussió i Delphi es va preparar posteriorment, donat que ja comptàvem amb informació de primera mà que permetia contextualitzar-los millor.

- Resiliència.
- Ús del temps.
- Bibliografia en relació amb els corrents teòrics tinguts en compte tant per a l'anàlisi com per a l'elaboració teòrica: enfocament constructivista, teoria ecològica, enfocaments microsocials (Goffman), entre d'altres.
- Bibliografia en relació amb les entitats socials estudiades. Dues d'aquestes entitats són grans entitats amb molta trajectòria i de les quals es troba material, editat directament per elles, tant en revistes (per exemple, *Documentación Social* de Càritas) com en llibres (hi ha bibliografia sobre la història i funció social de CR).

Quan parlem d'acció social, separar unes dimensions d'unes altres és molt difícil. És complicat, per exemple, parlar de tercer sector i no fer referència a l'àmbit públic o a l'estat del benestar. Igualment, no es pot fer una aproximació històrica sense tenir en compte l'organització de l'atenció social i els serveis socials. Per tant, en els diversos apartats sovint hem de fer referència a conceptes que, si bé no tenen un apartat específic, és important tenir en consideració com a fils conductors: l'estat del benestar i la tendència neoliberal, i l'assistència social al nostre país en són alguns exemples.

El curs de les lectures ha marcat la recerca, donat que sovint en els textos llegits apareixien referències que donaven continuïtat al que es treballava. Així, de cada llibre o article es feia una anàlisi de la bibliografia per detectar aquells documents que poguessin ser d'interès.

Altres fonts documentals utilitzades han estat:

- Articles de Google Acadèmic i també Wiley, Web of Science i Scopus, principalment i sobretot amb referència a CS, donat que en castellà i català hi ha menys material editat i el tema objecte d'estudi ha estat molt tractat per autors estrangers. Aquestes fonts també han estat força útils per a aspectes referents a la situació del TSAS a Europa.
- Revistes especialitzades tant en tercer sector com en treball social:
 - *Revista Española del Tercer Sector*
 - *Cuadernos de Trabajo Social*, de la Universitat Complutense de Madrid
 - *Revista de Treball Social*, del TSCAT
 - *Alternativas*, revista de treball social d'Alacant
 - *Documentación Social*, de Càritas Española
 - *Comunitania* (revista de treball social de la UNED)
 - *Itinerarios de Trabajo social*. (UB).
- Revistes per a informació més específica d'acord amb l'apartat que s'estava elaborant, cercades a través de paraules clau al web, a cercadors com Dialnet, Scielo, entre d'altres i al Cercatot de la Universitat de Lleida. En citem només les espanyoles però a les referències i al llarg del text es fa referència a d'altres d'institucions socials, d'investigació i educatives d'arreu del món:
 - *Revista de Estudios de Juventud*

- Intervención psicosocial. Revista del col·legi de psicologia de Madrid
- REIS: Revista Española de Investigaciones Sociológicas
- Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia
- Bordón: Revista de pedagogía. Societat espanyola de psicologia
- Paradigmas: Una Revista Disciplinar de Investigación
- Revista d'Etnologia de Catalunya
- Redes. Revista hispana para el análisis de redes sociales (UAB)
- Revista política i sociedad. (UCM)
- Quadersns de l'Institut Català d'Antropologia
- CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, social y Cooperativa
- Psicothema. Col·legi oficial de psicòlegs del principat d'Asturies Revista internacional de sociologia (CSIC)
- Pedagogia i Treball Social: revista de ciències socials aplicades (Universitat de Girona)
- Revista Española de Salud Pública
- Revista de ciencia política
- Revista de educación. Espanya.
- Revista Española de Sociología Federació espanyola de sociologia.
- Tesis doctorals amb temàtica relacionada amb l'acció social, el CS i el tercer sector.
- Butlletins, dades d'observatoris, memòries de les taules i federacions del tercer sector a Catalunya i Espanya.
- Lleis i documentació jurídica per a establir el marc legal del tercer sector.

Per a l'elaboració de l'apartat referent al concepte de capital social, s'ha fet una cerca bibliogràfica de les obres dels principals referents (Coleman, Bourdieu i Putnam) a través de la biblioteca de la UdL. S'han consultat també els estudis dels autors més actuals, com Penalva o Membiela, donat que la seva obra és un recull dels aspectes més importants treballats pels teòrics fins al moment actual i també una ampliació de les possibilitats del CS.

S'han cercat, a través de cercadors especialitzats d'Internet, articles que ajudessin a aprofundir el concepte de capital social en relació amb altres temes amb els quals estan en relació, i a comprendre l'abast de l'obra dels tres autors principals en el camp d'especialitat.

Com es podrà observar en el marc teòric, hi ha textos —llibres, articles, etc.— provinents de diverses disciplines. Lectures sociològiques, antropològiques, de l'àmbit del dret, de l'economia, de la història i de la psicologia han estat, al nostre parer, necessàries. La disciplina del treball social les requereix. Tal com s'acostuma a dir, el treball social veu epistemològicament d'altres disciplines, i, de fet, quan la teoria del treball social es porta a la pràctica, això s'evidencia. En una sola intervenció, qualsevol treballador o treballadora social observarà que són necessaris coneixements de totes les disciplines esmentades en aquest paràgraf.

El tema tractat, el tercer sector i el context teòric que ofereix el CS —sovint treballat des del camp de l'economia— també demanen un abordatge multidisciplinari, i per això hem optat per fer una recerca que abrasi les diverses disciplines en relació (psicologia, antropologia, dret,

economia, història), encara que, de forma majoritària, es pugui reconèixer un enfocament principalment social. En tot cas, el que volem dir és que aquesta multidisciplinarietat és un fet distintiu del treball social, independentment del tema que es tracti o investigui, i n'hem volgut respectar el signe.

En darrer terme, amb referència a l'apartat teòric, després del treball de camp ens vàrem adonar que calia ampliar alguna informació que havia emergit dels mateixos entrevistats i entrevistades, en els discursos de les persones. Així doncs, es va ampliar l'apartat de la motivació, primer centrat en les teories i teòrics que l'havien focalitzat en el voluntariat, perquè permetés contextualitzar millor el tema. També es va decidir ampliar i contextualitzar l'apartat de la identitat, donat que es tracta d'un fenomen complex però força estudiat des de diverses disciplines afins al nostre interès, la resiliència donat que és un terme que s'evidenciava en les entrevistes i, finalment, el de l'ús del temps, que apareix com una de les variables més anomenades pels subjectes objecte d'estudi i, en canvi, només s'havia anomenat de passada en algun dels apartats destinats al voluntariat com a figura de transformació social. L'ús del temps ens va connectar, a més, amb el concepte d'oci, també molt proper al tema d'interès de la investigació.

Així doncs, el marc teòric es va definir principalment a l'inici de l'estudi, i s'ha cregut necessària una revisió i ampliació al final per acabar de completar la contextualització del treball de camp.

9.4. El treball de camp i les tècniques escollides

Un cop clarificats els objectius i les hipòtesis, calia concretar el camp de treball adequat. Es va optar per la realització d'un estudi de cas. D'acord amb Verd i Lozares (2016), hem elaborat un estudi de casos múltiple i amb metodologia qualitativa. D'acord amb les hipòtesis i els objectius, els subjectes d'estudi clau havien de ser persones voluntàries, i es va escollir seleccionar subjectes d'entitats concretes de la comarca de la Noguera.

Les entitats seleccionades han estat:

- Creu Roja Espanyola, Delegació Comarcal de la Noguera. Entitat laica, professionalitzada¹⁹⁵ i amb un nombre aproximat de 110-115¹⁹⁶ voluntaris i voluntàries a la comarca.
- Càritas Diocesana de Balaguer, amb la seu a la Seu d'Urgell. Entitat catòlica, professionalitzada i amb un nombre aproximat de 50 voluntaris i voluntàries a la comarca (tot i que la divisió de les diòcesis no es correspon amb la de les comarques, es va demanar que es tingués en compte aquest territori a l'hora de posar-nos en contacte amb voluntariat).
- Chabab al Amal. Entitat local també registrada com a comunitat islàmica, no professionalitzada, amb prop de 10 voluntaris i voluntàries a la comarca.

¹⁹⁵ Ens referim exclusivament al fet de tenir tècnics d'algun àmbit d'acció social contractats.

¹⁹⁶ El nombre és aproximat perquè mensualment s'actualitzen llistats i pot ser que en un període de tres a cinc mesos hi hagi aquesta diferència.

Per tal d'assegurar la consistència interna i aportar precisió¹⁹⁷ (Ruiz, 1996), es van seleccionar, a més, tres entitats —amb un volum inferior de voluntariat— que ajudessin a aclarir si es podia saturar la mostra, és a dir, trobar perfils similars i informacions coherents amb les ja trobades, o si se'ns obria (a mode abductiu) tot un món nou que ens hauria indicat que calia continuar explorant.

- Associació Salut Mental La Noguera. Entitat local i professionalitzada. En el moment de fer el treball de camp, l'associació havia aturat la tasca amb voluntariat arran de la pandèmia. Acostumaven a tenir 4-5 voluntaris i voluntàries de base. Seguien comptant, és clar, amb el voluntariat de la junta.

- AFALL Associació de Familiars i Malalts d'Alzheimer. Delegació que té la seu provincial a Lleida, professionalitzada, amb una situació semblant a l'anterior —a conseqüència de la pandèmia— però que habitualment només ha comptat amb 2 o 3 persones voluntàries.

- Agrupament Escolta i Guia Lo Rem. Agrupació inscrita a Agrupaments Escoltes i Guies de Catalunya (AeiG), no professionalitzada, amb uns 5 o 6 caps o queles implicats.

Inicialment es va preveure considerar aquestes entitats un cas múltiple comparat, però conforme avançava la investigació ens vam adonar que, en no centrar-nos específicament en l'anàlisi de les entitats on aquests voluntaris i voluntàries estaven immersos, no tenia sentit aquesta comparació. Sí que és cert que al llarg de l'estudi ha emergit un fet diferencial important que ha permès diferenciar el voluntariat d'acord amb dos blocs: el que participava d'institucions grans i professionalitzades (totes menys una, delegacions d'entitats més grans) i el que gestionava les més petites, que, en el cas d'estudi, han coincidit amb entitats gestionades per joves (una de local i una altra també delegació).

Malgrat no analitzar les institucions, es va creure convenient buscar la manera d'obtenir informació dels professionals de les entitats que acullen el voluntariat, donat que, si com a objectius havíem previst conèixer l'impacte del voluntariat i el procés que el fa possible, les figures tècniques en podien ser també informants clau. S'ha reservat un apartat per a posar en relació les aportacions del voluntariat amb les respostes dels professionals de les entitats de l'estudi de cas.

El fet que aquest estudi de cas se centri en les persones voluntàries vinculades a diverses entitats, amb uns trets comuns, situades en un context social concret i que formen part d'un sistema social determinat, estableix un marc homogeni i un sistema de relacions més abastable. No ens passa per alt, però, que totes aquestes entitats tindran les seves particularitats (Conde, 2009; Ibáñez, 1979), la seva forma d'organització, objectius, valors específics, i, més enllà d'aquests identificadors més formals, cadascuna tindrà els seus discursos, significants particulars que ens han d'obrir la porta a la interpretació. Descriure aquests aspectes ha d'ajudar a l'explicació del fenomen objecte d'estudi.

¹⁹⁷ Agafem la definició de Ruiz (1996): «El criterio de consistencia interna es el que se utiliza para garantizar que los resultados de una parte de la investigación concuerdan (...) con los de otra parte de la misma», i «La precisión o el calibre es el criterio que se utiliza para medir la actitud y el margen de error con los que una investigación afirma o niega alguna cosa» (Ruiz, 1996:86).

Així doncs, s'ha optat per les tècniques següents:

- Entrevista en profunditat, on el subjecte d'estudi és la persona voluntària.
- Grup de discussió creat amb voluntariat.
- Mètode Delphy, en el qual han participat els professionals de les entitats que conformaven l'estudi de camp.

Podríem dir que l'entrevista en profunditat i el grup de discussió permetien fer una triangulació¹⁹⁸ en el sentit que l'exposa Bericat (1998), mentre que el mètode Delphy s'ha escollit per poder aprofundir en el rol del voluntariat en l'entitat i també per aprofundir en l'impacte de la seva acció en l'entorn; per tant, podríem entendre'l —ampliant una mica la definició estricta que en fa Bericat— com un mètode de complementació.¹⁹⁹

Abans d'exposar les tècniques específiques utilitzades —entrevista en profunditat, grup de discussió i Delphi—, exposarem l'entrada al camp com a pas inicial per a poder desenvolupar el treball.

9.5. L'entrada al camp

Segons Verd i Lozares (2016), la fase de preparació del treball de camp és important, ja que cal crear un pont entre el disseny d'investigació i la investigació.

El mes de juny de 2020 es va contactar amb les quatre entitats amb les quals es volia treballar inicialment. El primer contacte va ser telefònic per a saber les persones de referència i quina seria la millor manera d'iniciar la tasca. També ens permetia establir un mostreig inicial tal com comentarem en l'apartat següent. Se'ls comentava que en el disseny hi havia prevista l'aplicació del mètode Delphi i que haurien de participar-hi els professionals.

Un cop vam tenir referents i contactes, uns mesos més tard, vam enviar per correu electrònic una carta de presentació de l'estudi signada per la directora de la tesi i un document amb les dades bàsiques de l'estudi a fi que les entitats poguessin estudiar la idoneïtat de la seva participació d'acord amb el que es va sol·licitar.

La primera entrevista estava previst fer-la a la tardor, però els nous confinaments parcials i els rebrots de la COVID-19 ens va dur a retardar-ho fins a inicis de l'any 2021. El més de desembre vam tornar a posar-nos en contacte, i el més de gener vam començar les primeres trobades amb les persones assignades per cada institució.

¹⁹⁸ Entenem per triangulació «el uso de múltiples métodos en el estudio de un único objeto de investigación» (Bericat, 1998:142).

¹⁹⁹ Diem que obrim la definició donat que per Bericat es dona complementació quan «se obtienen dos imágenes, una de orientación cualitativa y otra de métodos de orientación cuantitativa» (Bericat, 1998:37). En aquest cas, tots dos mètodes són qualitatius, però també representen dues imatges —o dos punts de vista diferents: voluntariat i professionals— del mateix fenomen.

Pel que fa a CR, vam parlar amb la coordinadora de l'entitat de la Noguera, amb qui vam establir les persones voluntàries que serien entrevistades i també la forma de contactar sense cometre cap errada en relació amb la normativa europea de protecció de dades.

Quant a Càritas, es va parlar amb el coordinador de la seu de Balaguer, que ens va posar en contacte amb el tècnic responsable de voluntariat —d'àmbit diocesà— perquè ens pogués facilitar el contacte amb el voluntariat. També es va contactar amb el director voluntari de Càritas Parroquial perquè gestionen recursos amb voluntariat.

Pel que fa a l'associació de salut mental i l'associació de familiars de malalts d'Alzheimer (AFALL), es va contactar amb les professionals responsables dels serveis i elles van facilitar el contacte amb el voluntariat.

A l'hora que gestionàvem l'accés al voluntariat, es va poder concretar el nombre de persones tècniques de cada entitat que participarien del mètode d'entrevista Delphi.

Quant a l'associació Chabab al Amal, ens vam posar en contacte amb la presidenta per exposar-li la investigació i demanar-li que ens facilités l'accés a la resta de persones voluntàries de l'entitat.

En darrer lloc, pel que fa grup escolta Lo Rem, es va decidir contactar-los un cop iniciades les entrevistes, perquè volíem tenir la visió de persones joves que, com Chabab al Amal, s'organitzaven sense cap tècnic contractat però que tenien un perfil diferent. Per això, el temps de lleure, de gran tradició en el nostre territori, ens oferia el que necessitàvem. Va ser a través d'una persona coneguda per qui fa la investigació que es va poder parlar amb un dels membres de l'agrupació escolta, que, alhora, ens va facilitar el contacte amb altres persones voluntàries de la seva entitat.

L'espai escollit per fer les entrevistes en profunditat va ser el Casal Cívic Lapallavacara. Es va consultar per saber si podríem sol·licitar un espai per a la realització de les entrevistes. Inicialment ens vam plantejar la idea de fer-ho en les mateixes entitats per afegir el factor «etnogràfic» a les entrevistes —fer-les en l'ambient del voluntariat—, però ens vam adonar que gaudir d'un espai ens donava més llibertat horària i alhora permetia un espai neutral des del qual poder reflexionar. Amb tot, l'entitat Chabab al Amal fa les seves activitats en aquest espai públic, que funciona també, en certa manera, com a viver d'entitats.

A més, molts voluntaris realitzen la seva tasca voluntària fora dels espais de l'entitat; per tant, també els podia resultar més còmode el Casal Cívic, un espai conegut i que conta amb les condicions òptimes per la realització de les entrevistes. També ha influït el procurar alterar el menys possible l'activitat habitual de les entitats. El temps de pandèmia ha afegit dificultats al treball de camp i hem intentat neutralitzar-les adaptant-nos tant com ha estat possible cercant espais segurs, respectant totes les mesures de seguretat, fent les entrevistes en els moments en què els diversos confinaments o límits horaris ho permetien, etc.

Un cop teníem els possibles participants, eren avisats per les persones responsables de les entitats. Un cop confirmada l'autorització per a parlar amb l'entrevistadora, se'ls va trucar un

per un. Van acceptar tots a excepció d'una persona que no va voler i dues amb les quals no es va poder contactar. A l'inici de l'entrevista se'ls exposava el motiu de la trobada, també se'ls informava que eren totalment lliures de no contestar, de retirar-se, d'oposar-se al fet que es gravessin les parts que no volguessin, etc., i se'ls facilitava el consentiment informat per signar. En algun cas que l'entrevista no va ser possible, s'acceptava oralment i amb posterioritat se'ls facilitava en paper per poder-los tenir tots correctament signats.

9.6. El mostreig

El mostreig qualitatiu no pretén ser una mostra estadística representativa, sinó una mostra representativa —tipològicament i socioestructuralment— (Castaño et al., 2017) d'aquells contextos rellevants per la investigació. Segons Valles (1997), caldrà tenir en compte l'heterogeneïtat i també l'accessibilitat; per això, establir el contacte a través dels tècnics professionals de les entitats ens va semblar el més adient.

A l'hora d'escollir les persones per entrevistar es va demanar als professionals que en la selecció es tinguessin en compte diversos nivells de participació i d'implicació. Si l'estudi panoràmic de l'any 2018, elaborat a Balaguer, distingia la participació entre persones dirigents, persones activistes i responsables, persones associades de base i persones inactives (que només paguen quota), a l'hora de seleccionar els perfils ens vam centrar en persones dirigents, persones activistes, i responsables i participants de base, donat que per als objectius d'investigació ens calia participants amb prou coneixement de l'acció voluntària. Amb tot, val a dir que, malgrat la diferenciació que s'ha establert en l'estudi esmentat (Fernández et al., 2019), els voluntaris i voluntàries que fan acció de forma més o menys periòdica es consideren voluntariat de base —que en l'estudi es reduïa a persones amb col·laboracions menys intenses. També es va procurar que fossin persones de diferent edat, sexe i que col·laboressin en activitats diferents. De fet, es demanava la màxima diversitat possible.

Es va optar per dues tècniques de mostratge. Per una banda, d'acord amb el que havíem demanat als responsables de les entitats, el mètode era intencional —donat que s'escollia entre qui semblava més adient— però d'acord amb una quota (Ruiz, 2012), mètode que també és anomenat «casilleros tipológicos» (Valles 2002) o «parrilla de muestreo (Verd i Lozares 2006):

- Amb paritat entre el nombre d'homes i dones.
- De diverses edats (>30, 31-65 i <65).
- De professions i nivells educatius diversos.
- Amb funcions i tipus de voluntariat diferenciats dins la institució.
- Amb diversos temps de permanència i experiència dins de l'entitat.

De forma secundària, la mostra inicial es va completar amb el mostreig «bola de neu» i, si algú indicava que coneixia algú que podia ser representatiu o interessant, s'afegia també al conjunt. Pel que fa al Delphi, és va demanar el 100 % de la mostra.

En total, van participar 49 persones voluntàries, 46 de les quals en les entrevistes en profunditat i 18 per al grup de discussió, de les quals totes menys tres ja havien estat entrevistades individualment. Pel que fa al Delphi, van ser 11 persones, d'una mostra total de 12, les que van acabar el procés d'entrevista.

La mostra, finalment, va ser la següent:

- 23 voluntaris de CR: 13 dones i 10 homes (20 % del voluntariat total de l'entitat en el territori)
- 13 voluntaris de Càritas: 6 dones i 7 homes (23 % del voluntariat total de l'entitat en el territori)
- 8 voluntaris de Chabab al Amal: 7 dones i 1 home (89 % de voluntariat total de l'entitat en el territori)
- 2 voluntaris de l'Agrupació escolta Lo Rem de Balaguer: 1 home i 1 dona
- 2 voluntàries de l'Associació d Salut Mental La Noguera, Club social El Porxo: 2 dones.
- 2 voluntàries de l'Associació AFALL de Balaguer: 2 dones²⁰⁰

Voluntariat que ha participat en l'estudi

Taula n. 9. Nombre de persones voluntàries que han participat per entitat, gènere i edat

	Creu Roja		Càritas		Chabab al Amal		Salut Mental La Noguera		AFALL		Ass. escolta Lo Rem	
	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H
-18			1	1	2							
-30	2	2	1		4	1	1				1	1
31-65	6	3	3	1	1		1		1			
+65	5	5	2	4					1			

Font: elaboració pròpia. Dades del treball de camp

Programes en els quals participen els voluntaris entrevistats

Taula n. 10. Entitats i principals àmbits de treball

Creu Roja	Càritas	Chabab al Amal	Salut Mental
<ul style="list-style-type: none"> • Llengua i cultura per a immigrants • Esplai i reforç escolar per a infants i adolescents • Acompanyament a persones grans i suport en residències 	<ul style="list-style-type: none"> • Reforç escolar per a infants • Reforç en aules UEC²⁰¹ • Recepció i suport en l'acolliment • Suport en residències • Àgape (Càritas 	<ul style="list-style-type: none"> • Reforç escolar • Organització de xerrades d'informació i sensibilització • Sortides • Organització de l'agrupació escolta 	Reforç en sortides Reforç en tallers AFALL Suport en activitats lúdiques i d'estimulació cognitiva

²⁰⁰ Una de les persones entrevistada era també voluntària d'ASM La Noguera.

²⁰¹ Unitat d'escolarització compartida. Aula per a joves que no han pogut acabar l'educació secundària obligatòria.

<ul style="list-style-type: none"> • Suport en l'acolliment • Lliurament d'aliments • Membres de junta i direcció (tant de l'àmbit general com de joventut) 	Parroquial) <ul style="list-style-type: none"> • Rober (Càritas Parroquial) • Responsables de Càritas Parroquial 	<ul style="list-style-type: none"> • Membres de la junta 	Escoltes Monitor/a dissabtes. Coordinació (Cap d'agrupament)
--	--	---	---

Font: elaboració pròpia. Dades del treball de camp

9.7. Les tècniques utilitzades

9.7.1. L'entrevista en profunditat

L'entrevista en profunditat és l'eina per excel·lència de la metodologia qualitativa, i Ruiz (1996:165) afirma que es tracta de «una tècnica de obtenir informació, mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación».

Vallès (1997) destaca els avantatges de fer ús de l'entrevista en profunditat: riquesa informativa contextualitzada i personalitzada, creació d'espai d'intimitat i comoditat, possibilitat d'obrir nous camins en la mateixa entrevista, flexibilitat, accessibilitat a informació difícil d'observar (Valles, 1997).

Si volíem conèixer què pensen, com viuen, perquè han decidit fer voluntariat, era evident que aquest tipus d'entrevista era l'adequada.

Per a preparar el guió d'entrevista, es van tenir en compte els objectius i es van avançar un seguit de categories que, tot i que no ser les definitives —d'acord amb el procés deductiu-abductiu seguit—, van ajudar a centrar la investigació:

Taula n. 11. Objectius en relació amb categories i temes (subcategories)

OBJECTIUS	CATEGORIES	Subcategories per a elaborar el guió definitiu
Objectiu 1: Esbrinar els factors que determinen la participació de les persones voluntàries en les entitats.	MOTIUS DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> - Motivacions reconegudes. - Vivències prèvies. - Identificació amb altres persones.
Objectiu 2: Conèixer el perfil de les persones voluntàries.	IDENTITAT	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitats - Valors. - Aptituds reconegudes. - Identitat. - Relacions socials.
Objectiu 3: Conèixer l'impacte que les tasques voluntàries tenen en la pròpia persona i el seu entorn relacional i social.	IMPACTE DE L'ACCIÓ	<ul style="list-style-type: none"> - Millores a partir de l'acció - Aspectes negatius associats. - Conseqüències de les accions.
Objectiu 4: Analitzar els canvis i transformacions que es donen en	TRANSFORMACIÓ A PARTIR DE L'ACCIÓ	<ul style="list-style-type: none"> - Aportacions de l'acció voluntària. - Creences al voltant de l'acció.

les persones que participen com a voluntàries en les entitats del TSAS.

Objectiu 5: Analitzar el diferencial de CS que presenten les persones voluntàries en el transcurs i l'exercici de les seves tasques de voluntariat.	CAPITAL SOCIAL	<ul style="list-style-type: none">- Xarxa relacional prèvia.- Xarxa relacional durant o després del voluntariat.- Percepció de la creació de CS.- Beneficis socials o pràctics percebuts.- Confiança particular i generalitzada.
---	----------------	--

Font: elaboració pròpia.

Ruiz (1996:168) afirma que les entrevistes en profunditat són de caràcter individual, holístic i no directiu, i que, amb el consentiment de l'entrevistat, permeten a l'investigador recórrer panoràmicament el món de significats, encara que l'investigador se centri en un tema. L'autor, però, reconeix que al darrere sempre hi ha la guia de l'entrevistador, que ha de tenir l'habilitat per a combinar les preguntes obertes i tancades, controlar els silencis, etc. (Ruiz, 1996; Valles, 1997), en definitiva, per a anar canalitzant l'entrevista sense que aquesta perdi la flexibilitat i la llibertat que necessita.

És per això que es va elaborar un guió a mode de guia (annex 2), i les preguntes s'anaven adequant a cada entrevista.

A l'hora d'abordar les entrevistes amb els agents escollits, s'ha tingut en compte tant el seu espai o lloc que ocupen en el camp del tercer sector com les relacions que tenen amb la resta d'entorns i en relació amb la totalitat de les pràctiques diàries, amb especial interès en el CS — objecte d'estudi però també en el capital simbòlic i el cultural o humà. L'espai del voluntariat és un espai de trobada de persones que poden provenir de realitats socials molt diferents, i és d'interès conèixer com, segons les característiques de cada un, s'acumulen els diversos capitals, es posen en relació i s'utilitzen, tant els de partida com els que es posen en joc i s'acumulen en la pràctica del voluntariat.

La metodologia a partir de les entrevistes, però, ha promogut que cada persona entrevistada objectivi la seva història; dit d'una altra manera, s'ha invitat a autoexplicar la situació amb referència al tema tractat. En aquest sentit, hem hagut de basar-nos en la veritat explicada de la pràctica de les persones entrevistades —la seva manera de simbolitzar, interpretar la realitat— però no en ens hem basat la pràctica mateixa (Gutiérrez, 2005).

Podríem dir que hem confiat en allò que els subjectes exposaven. Si, com diu Bourdieu, les persones mostrem les pràctiques socials a través de la nostra acció pràctica, més enllà de les subjectivitats, l'anàlisi de les entrevistes ens ha de permetre conèixer millor el camp del TSAS a través de les estructures socials incorporades (*habitus*) dels agents: «No basta solamente con construir el sistema de relaciones objetivas en el que se inserta la práctica que se pretende explicar: lo social, la historia, se deposita a la vez, en las cosas y en los cuerpos» (Gutiérrez, 2005:100).

Amb relació a les estratègies utilitzades en l'entrevista, s'han utilitzat preguntes obertes, i, quan l'entrevista ja estava avançada, de vegades calia fer preguntes tancades per a aclarir, concretar, etc. També s'ha utilitzat la paràfrasi com a forma de resposta (*feedback*) per assegurar que s'estava comprenent bé el que deia la persona entrevistada. En alguns casos es començava amb preguntes obertes, en què la persona pogués explicar «qui és» de la manera que volgués. Això permetia trencar el gel i anar avançant a poc a poc en les diverses qüestions.

Ha calgut tenir en compte els silencis de les persones, la gestió emocional —donat que en més d'un moment algunes persones s'emocionaven quan explicaven certs aspectes vitals—, els canvis de tema en moments determinats, tot i que, si eren importants, es reprenien en un altre moment de la conversa, etc. És a dir, ha calgut tenir en compte el que Ruiz (1996) anomena «técnica de sonsacamiento» i que, per Valles (1997), són tècniques de l'entrevistador.

Vam reservar un seguit de frases al voltant de la figura del voluntariat i en relació amb l'acció social per poder aprofundir en les seves idees, creences i, sobretot, per quan les persones no sabien què explicar o com. Se'ls proposava, per exemple, que escollissin les que els impactaven més, les que creien encertades, etc. Amb referència al rol voluntari, es presentaven frases com «El voluntariat ha de suposar canvi social», «El voluntariat es més caritatiu que solidari» o «El voluntariat substitueix llocs de treball». Y amb referència al significat que les persones entrevistades atorguen al rol, frases com «Fent voluntariat projecto una imatge positiva de mi», «La xarxa de voluntariat també es útil per a mi» o «El voluntariat forma part de la meua identitat».

Com afirma Ruiz (1996:166), «la manera en que el entrevistador actúa, pregunta y responde en una entrevista, conforma la relación y, por lo tanto, los modos como responden y cuentan su experiencia los participantes». Som conscients, per tant, que el fet d'utilitzar en algunes ocasions frases fetes per a estimular el diàleg, els punts de vista, etc. ja genera una certa influència i condueix a parlar de certs aspectes; per tant, no han estat utilitzades més que en moments concrets de les converses i, de vegades, al final de tot de l'entrevista, però si el diàleg fluïa ni tant sols s'han utilitzat. Per tant, no s'ofereixen gairebé dades quantitatives —en relació amb la tria de frases— perquè creiem que no tindria sentit.

Val a dir que l'exercici reflexiu, fet després de cada entrevista, va dur a la conclusió que algunes persones situaven la meua figura com a representant del sector més que no pas com investigador, donat que sabien que havia estat treballant molt de temps en una entitat del tercer sector. Es percebia que tenien molta cura en les seves paraules i que certs temes més crítics no els tractaven obertament. De vegades, tímidament, quan apagàvem la gravadora, s'iniciaven converses més espontànies que demanaven ser registrades per escrit. Per això, en algun cas s'ha animat les persones a reprendre el tema obertament, sense problema, dient-los que les seves aportacions crítiques serien benvingudes, i en dues ocasions durant el procés de revisió s'ha demanat tornar a contactar amb la persona per aclarir algunes idees.

A l'hora d'analitzar les entrevistes, tal com indicàvem en la taula anterior, s'ha fet un buidatge del 100 % del corpus (Riba, s. d.) d'acord amb les categories però sense limitar-nos a les

exposades inicialment —per això parlem d'un procediment abductiu— i s'han afegit totes aquelles categories que anaven sorgint de la mateixa anàlisi dels textos.

L'entrevista en profunditat ha estat, en definitiva, l'eina bàsica d'investigació, que s'ha verificat creant grups de discussió i complementant-la amb l'entrevista Delphi als professionals.

9.7.2. El grup de discussió

Quan es planteja el grup de discussió com a eina de treball, alguns autors com Callejo (2002) i Castaño et al. (2017) adverteixen de la importància de destacar la interacció com a motor d'aquesta tècnica, que cal diferenciar d'una entrevista grupal —en la qual cada membre exposa la seva opinió. L'objectiu és fer emergir aquells discursos socials que mostren les representacions ideològiques i també, des d'una perspectiva interaccionista o constructivista, entendre com el grup va construint el discurs (Castaño et al., 2017). El grup de discussió es pot entendre com una situació social en la qual es mostren els discursos possibles que cal analitzar d'acord amb el context en què es fan (Martín, 1997).

En el cas d'aquesta investigació, el grup es presenta en la tipologia focal (García i Mateo, 2000; Valles, 1997), donat que se centra en el fet comú entre tots els participants: el fet de ser, o haver estat recentment, voluntaris i voluntàries en una entitat del tercer sector. Com afirmen García i Mateo (2000:183), el grup «estará indicado cuando se desea aprender sobre las experiencias y perspectivas de los participantes», per a saber què pensen i per què ho pensen.

Els tres grups de discussió permetien aprofundir i també triangular i complementar els resultats obtinguts (Verd i Lozares, 2016). Per a poder gestionar aquesta heterogeneïtat, es van dividir per edat, donat que això permetia una certa homogeneïtzació dels perfils que ajudaria a intensificar l'intercanvi i interacció entre ells:

- Joves entre 16 i 25, estudiants o iniciats de poc en l'àmbit laboral, que resideixen encara amb els pares o tutors i alguns membres, o que estudien i treballen alhora.
- Adults entre 30 i 60 anys, amb realitats molt diferents però ja introduïts en el món laboral, amb família pròpia, amb la responsabilitat de menors o persones grans, etc.
- Persones a partir de 60 anys, prejubilades o jubilades, la majoria iniciades en el voluntariat en la nova etapa de la vida i alliberades de les obligacions laborals i altres, o que ja ho estaven abans de jubilar-se.

A l'hora de plantejar el qüestionari-guia, es va partir d'una primera anàlisi dels resultats de les entrevistes per copsar aquells temes en els quals s'ha cregut que és important aprofundir. Van sorgir els eixos temàtics següents:

- La contrastació en grup del que significa ser voluntari o voluntària basant-se en la identitat i en la motivació. Allò que motiva la persona a fer-se voluntària i discutir les motivacions heterocentrades i autocentrades. Esbrinament de si aquestes motivacions han evolucionat i si aquesta evolució segueix algun patró en els casos estudiats.
- La funció del voluntariat, aspecte força heterogeni en les entrevistes individuals i que pagava la pena posar en comú.

- La contrastació dels diversos capitals, els que es reben i els que s'aporten (cultural, simbòlic i social).
- La relació amb les entitats, el fet d'acceptar o no responsabilitats, la relació entre agents socials, públics i privats.
- La visió del context social i la percepció del present. La confiança i la visió de futur.

Amb tot, d'aquests eixos varen sorgir tot un seguit de categories d'anàlisi força més àmplies, com el qüestionament de l'estat del benestar, l'ús del temps i la sensació de «pressa» contínua, els riscos de convertir tota acció altruista en institucionalitzada, etc.

Els temes que es van tractar en els grups de discussió van ser els mateixos en cada grup, però aquest tractament es va fer de forma poc invasiva, amb un nivell baix d'intervenció en la moderació, de manera que cada grup pogués parlar d'aquells aspectes que li semblaven més rellevants, d'allò que veritablement «ocupa» les persones voluntàries. L'objectiu de fer-ho així és que poguessin emergir aquells «discursos» que són possibles per al grup (Martín, 1997).

Els grups de discussió es van fer cap al final de la fase de treball de camp amb la majoria de persones que ja havien estat entrevistades. Cal destacar que, si en les entrevistes individuals de vegades s'ha observat una reticència a tractar certs temes o en algun moment hi ha un cert grau de confusió per no saber si s'està exposant el que cal, en els grups de discussió això desapareix completament. L'actitud dels participants en els tres grups va ser oberta i activa, i es va debatre sobre tots els temes proposats i que els participants proposaven, sense cap mena de restricció.

Grups de discussió creats

Taula n. 12. Dades bàsiques sobre configuració dels grups de discussió

DADES	3 grups de discussió
Data	12, 16 i 26 de juny
Horari	De 10 a 11:30/12 h (com a màxim)
Duració	Prop de 75-100 min
Lloc	Centre Cívic Lapallavacara de Balaguer
Nombre participants	Entre 4 i 8
Tipus enregistrament	Enregistrament de veu amb dos dispositius (mòbil i gravadora)

Font: elaboració pròpia

S'annexa al final del document informació dels grups creats i el document de guia per al debat (annex 3).

9.7.3. El mètode Delphi

El mètode Delphi és una tècnica de consens que freqüentment s'aplica a persones expertes en el tema d'investigació (Dalkey i Helmer, 1963; Landeta, 1999; Valles, 1997). Una altra característica del Delphi és l'exploració de tendències de futur, pronòstics en relació amb l'àmbit d'estudi (Valles, 1997), aspecte que també s'ha tingut en compte a l'hora d'elaborar els qüestionaris.

Tal com s'ha dit, de forma complementària a les tècniques d'investigació escollides — entrevista en profunditat i grup de discussió focal, tots dos dirigits a les persones voluntàries—, s'ha cregut important tenir en compte la visió dels professionals que estan en contacte directe i treballant en equip amb els voluntaris i voluntàries.

En aquest cas, l'entrevista als professionals ha de permetre contrastar, avaluar per comparació, allò que ha dit el voluntariat o voluntària i comprovar si hi ha coherència o un fil lògic amb referència a la percepció dels professionals. A més, aporta informació per a assolir l'objectiu principal d'investigació.

Per a aplicar el mètode Delphi, es va contactar amb els professionals que treballen en les entitats que van facilitar l'accés al voluntariat.

Taula n. 13. Nombre de persones contractades que han participats, per entitat i gènere

	Creu Roja	Càritas	Chabab al Amal	ASM La Noguera	AFALL	Ass. escolta Lo Rem
Professionals	5 D	1 D 2 H		2 D	1 D	

Font: elaboració pròpia a partir del treball de camp.

No es va incloure ningú de Chabab l Amal ni cap membre de l'agrupació escolta, donat que no disposaven de tècnic contractat en el moment de la investigació.

El qüestionari es va facilitar per correu electrònic i va ser contestat per 11 professionals del camp social amb diverses formacions: educadors socials, TS, psicòlegs, mestres i, en algun cas, tècnics d'inserció social, tots ells, independentment de la titulació, vinculats als projectes socials de les entitats.

El fet de plantejar una primera entrevista més general sobre la gestió del voluntariat té a veure amb els resultats d'una primera exploració de les dades. El mètode Delphi s'ha aplicat un cop acabada la primera fase d'entrevistes individuals. D'aquesta primera exploració en sorgeixen conclusions que fan pensar que la mateixa estructura organitzativa i l'organització de la gestió de recursos humans en les entitats poden tenir una incidència en els resultats obtinguts. Per això es decideix, a més d'enfocar-ho cap a la visió que en tenen els professionals (enfocament que ja estava previst inicialment), preguntar primer, com una avaluació prèvia, per aspectes de caràcter més organitzatiu.

Així doncs, es van fer tres entrevistes. Les dues primeres, tot i fer-se amb una diferència de dues setmanes, responen a objectius diferents, i la tercera recull tots els aspectes d'aquestes dues primeres entrevistes.

Amb la finalitat de cercar respostes més delimitades, en el darrer enviament s'ha optat per l'enquesta qualitativa (Jansen, 2013) o el caseller qualitatiu (Valles, 1997; Verd i Lozares, 2016). Partint dels comentaris de les dues primeres entrevistes, es proposen un seguit d'afirmacions que cal valorar. Es van presentar també algunes preguntes obertes per oferir la possibilitat d'incloure més dades i no limitar les opcions dels participants.

Taula n. 14. Esquema de qüestions plantejades en l'entrevista o amb el mètode Delphi

Entrevista 1: Gestió del voluntariat	Preguntava per aspectes tècnics i pràctics de la tasca professional de treball amb voluntariat. Aquesta primera entrevista permetia a l'investigador conèixer amb més profunditat la realitat que viuen els tècnics i preparar amb més precisió el segon qüestionari.
Entrevista 2: Visió del voluntariat	De caire més subjectiu, aprofundia en la percepció del que comporta treballar amb voluntariat.
Entrevista 3: Cerca de consens	Resultat de les respostes anteriors, era un recull de les principals qüestions sorgides per a aprofundir en la reflexió inicial (principalment, de les sorgides del qüestionari 2).

Font: elaboració pròpia

Afegim al final d'aquest estudi l'annex 4 amb els qüestionaris corresponents a l'estudi Delphi.

9.8. L'anàlisi de dades, resultats i conclusions

L'anàlisi de dades s'ha fet d'acord amb l'anàlisi del discurs. Entenem que aquest tipus d'anàlisi ens permet anar més enllà de les opinions personals recollides, comprendre el que diuen les persones en relació amb el context sociohistòric i cultural de cadascú i extreure les dades a partir de la relació dialògica i d'acord amb el llenguatge utilitzat: «entender las prácticas discursivas de las personas que se producen dentro de su vida social en las que el uso del lenguaje forma parte de las actividades en que ellas se desarrollan» (Urra et al., 2013:51).

Tot el material sorgit de les entrevistes (individuals, grupals i Delphi) s'ha convertit en text escrit per poder classificar-lo. En tots tres casos s'ha tingut en compte el 100 % del material i, per això, ens hem basat tant en les categories inicials com en les que van anar sorgint al llarg de l'anàlisi. Com afirma Sanmartín (2003), ha calgut estar atents a:

lo que se dice, lo que no se dice, lo que se quiere decir, lo que se oculta o calla con una intención determinada (...) lo que se afirma con rotundidad, lo que se supone, lo que se duda, lo que se niega (...) lo que se dice de sí mismos y de los otros... (Sanmartín, 2003:103-104)

Això ha estat així sempre des de la perspectiva que ens fa entendre que allò personal és també social i s'ha construït en el si d'una comunitat: «El análisis del discurso tratará de incluir una relación entre texto y contexto, y su analista estará interesado en averiguar los efectos constructivos del discurso a través del estudio sistemático y estructurado de los textos» (Urra et al., 2013:52).

El fet d'estructurar-ho en categories, d'acord amb Conde (2009), permet el desenvolupament «de una cierta conceptualización con la consiguiente explicación más teórica del texto» (Conde, 2009:25). Un cop classificat, s'ha posat en relació amb el marc teòric per elaborar unes graelles marc que servissin per a anar desgranant els resultats.

S'ha procurat, però, no limitar els resultats de la categorització com a descripcions d'opinions i fets, sinó entreveure les contradiccions, adaptacions als contextes, discursos socialment legítims, reiteracions simbòliques, etc. i valorar el discurs com quelcom viu i en construcció

d'acord amb la identitat dels participants (socialització), però també observant el valor estratègic i adaptatiu de tota comunicació entre persones. (Martín, 2014)

En un primer moment s'ha treballat el que feia referència a les entrevistes individuals i grupals separant-ne la relació entre tècnics i voluntariat, donat que se'n volia fer un apartat específic en conjunció amb les dades Delphi.

Les dades Delphi es van treballar en diverses etapes, i el resultat final va servir per a poder desenvolupar el capítol sobre el voluntariat i la seva relació amb els professionals de les entitats conjuntament amb el material reservat en les entrevistes (individuals o grupals) sobre la relació entre professionals i voluntariat.

S'ha fet una aproximació a la figura del voluntariat en relació amb els diversos camps amb els quals està connectat. Per a fer-ho i descriure els resultats, s'ha utilitzat un marc metateòric, i tota la informació que s'ha categoritzat s'ha vinculat a les nomenclatures aportades per Bronfenbrenner i també s'ha posat en relació amb la teoria social de Bourdieu perquè creiem que són dos autors que permeten veure la connexió que hi ha entre els aspectes més propers a l'individu (escala micro) amb els més llunyans (escala macro) sense trencar amb la vinculació entre ambdós i sempre tenint en compte els contextos socials. Creiem que hem pogut mostrar com l'acció que es fa en el si d'una entitat pot tenir una incidència més o menys gran d'acord amb l'estructura d'aquesta i els rols que s'adscriu als seus agents.

Els resultats en conjunt han permès, a la llum del marc teòric, desenvolupar les conclusions prenent com a base l'assoliment dels objectius i la verificació o refutació de les hipòtesis, i també ens han permès aportar algunes propostes en relació amb el rol del voluntariat, dels professionals i les entitats que avui conformen el TSAS.

9.9. Limitacions de la metodologia

Aquesta investigació ens ha permès conèixer amb més profunditat el món del voluntariat en el camp escollit, però, un cop feta, també ens adonem de certes mancances i/o limitacions que, lluny de fer-nos desestimar els resultats i abandonar el tema, ens motiven a continuar en l'àmbit i ampliar i millorar en un futur les investigacions que puguem fer.

En primer lloc, el fet d'haver hagut de desenvolupar tant el treball de camp en temps de pandèmia ha suposat alguna dificultat.

El contacte amb els professionals de les entitats ha estat o bé a través del correu electrònic o bé per carta. Creiem que aquest fet ha suposat un biaix en la tria dels possibles subjectes d'estudi a investigar. Els tècnics van escollir d'acord amb les variables facilitades que hem anomenat, però això ha fet, per exemple, que no s'hagin atès responsables d'algunes d'entitats que també eren voluntariat i que podrien haver estat entrevistats. Pensem, per exemple, en el cas de la junta de Salut Mental La Noguera, entre d'altres.

D'altra banda, ens hauria agradat aprofundir en la visió dels professionals. Creiem que el mètode Delphi no ha acabat d'aportar-ne la visió total, però, com hem dit, en aquell moment la situació era complicada i es va optar per no fer cap acció més en relació a ells.

L'heterogeneïtat del sector fa que possiblement a través d'aquestes entitats no hi hagi tota la realitat del teixit d'entitats del territori representat. Tampoc en aquest cas la pandèmia no ho ha facilitat. En tot cas, és per aquest motiu que es va ampliar la mostra a sis entitats per poder valorar si apareixien factors molt dispersos que obliguessin a ampliar el camp d'estudi.

Som conscients que els objectius eren de gran abast, i això fa que els resultats s'hagin d'interpretar d'acord amb el territori i el moment de la seva realització. Elaborar un estudi similar en una altra comarca i contrastar-ne els resultats podria ser una manera de verificar-ne els resultats.

En darrer terme, tots els assumptes han estat tractats d'acord amb allò que les persones subjecte d'estudi exposaven i d'acord amb el coneixement que tenien del seu entorn; per tant, cal tenir en compte que pot haver-hi elements importants que no han sortit a la llum. Un dels temes que creiem que es podria estudiar amb més profunditat és el referent al treball en xarxa, que els entrevistats van anomenar, sense aprofundir-hi —no tots el coneixien—, i al qual no es va fer referència en el Delphi.

Les absències o limitacions trobades en el treball de camp, així com l'amplitud de l'objecte d'estudi, s'han intentat compensar en la recerca teòrica: l'estudi de dades i d'altres documents d'investigació qualitativa que han permès fer un exercici reflexiu contrastat i en coherència amb les dades primàries obtingudes.

Quarta part:
bloc analític, resultats i discussió

Introducció al bloc analític

Per a poder assolir l'objectiu general proposat —conèixer les sinergies que es produeixen entre les persones que participen com a voluntàries, les entitats del tercer sector d'acció social i el medi social—, és necessari apropar-nos al fenomen objecte d'estudi tal com és viscut pels seus protagonistes, atenent als objectius i les hipòtesis d'anàlisi. Per això dividim aquest bloc analític en dues parts:

1. La figura del voluntariat com agent constructor social.
2. Els capitals que mobilitza el voluntariat, les aportacions i les adquisicions.

Amb relació als objectius, les diverses categories d'anàlisi tindrien correspondència amb els apartats que presentem.

Taula n. 15. Objectius i preguntes segons l'objectiu general

OBJECTIUS	BLOC ANALÍTIC
Objectiu 1: Esbrinar els factors que determinen la participació de les persones voluntàries en les entitats.	1.1. Per què fem voluntariat? Fenomenologia i intencionalitat. Pàg. 05 (excepte 1.1.3, que respon a l'obj. 3).
Objectiu 2: Conèixer el perfil de les persones voluntàries.	1.2. Trets personals i d'identitat identificats. Pàg. 24. 1.4. El voluntariat com a pràctica de classe històricament situat. Pàg. 53.
Objectiu 3: Conèixer l'impacte que les tasques voluntàries tenen en la pròpia persona i el seu entorn relacional i social.	1.3. Funcions i aportacions del voluntariat. Pàg. 43 1.5. El voluntariat, una peça clau en l'estat del benestar. Reflexions al voltant del rol. Pàg. 61. 1.1.3. Les conseqüències de l'acció. Reflexions a partir de l'experiència voluntària. Pàg. 21.
Objectiu 4: Analitzar els canvis i transformacions que es donen en les persones que participen com a voluntàries en les entitats del TSAS.	2.1. Capital cultural. Pàg. 70. 2.2. Capital humà. Pàg. 75. 2.3. Capital simbòlic. Pàg. 79.
Objectiu 5: Analitzar el diferencial de CS que presenten les persones voluntàries en el transcurs i l'exercici de les seves tasques de voluntariat.	2.4. Capital social. Pàg. 83.

Font: elaboració pròpia

Donat que un dels resultats esperats és aportar informació i propostes als treballadors i treballadores del sector, es dedica també un capítol (20) a l'anàlisi del voluntariat i la relació amb els professionals de les entitats.

En el capítol 13 es presenten les conclusions de l'anàlisi en dos blocs: un dedicat al voluntariat i un altre a la relació entre professionals i voluntariat. En el capítol 14 s'analitza la validació o refutació de les hipòtesis i s'acaba amb els articles 15 i 16, que inclouen un resum de les idees clau, aspectes a debat, propostes de transformació del TSAS amb referència als agents implicats i, per acabar, propostes de continuïtat de l'estudi, que, lluny d'esgotar el tema, ha obert la porta a futures investigacions.

Capítol 10. La figura del voluntariat com agent constructor social

El voluntariat exerceix un rol²⁰² diferenciat en el si d'una societat determinada. A l'hora d'analitzar aquesta figura, prenem alguns dels conceptes de la teoria ecològica de Bronfenbrenner, donat que creiem que ajuden a comprendre'n l'abast i l'interès: un rol inserit en la comunitat i la societat (entorn ecològic) on es desenvolupa.

Bronfenbrenner (1979) afirma que el desenvolupament humà és el procés pel qual la persona adquireix una concepció de l'ambient ecològic àmplia, diferenciada i vàlida. Tenir més informació d'aquest medi l'habilita per a fer-hi activitats que alhora obren oportunitats de conèixer amb més profunditat l'entorn (revelen les propietats, diu l'autor) i, al mateix temps, generen canvis en ell mateix. Segons l'autor citat, el reestructuren a nivells iguals o de major complexitat quant a forma o contingut.²⁰³

Així doncs, des del punt de vista d'aquesta teoria, el medi on hom es desenvolupa, les relacions, les accions que s'estimulen són constituents de la persona. Aplicant això al camp d'estudi que presentem, l'acció voluntària té molt a veure amb l'entorn, amb el context. A través de l'estudi elaborat s'ha pogut observar que l'acció que fa el voluntariat es viu com una manera de transformar l'entorn, però que, alhora, transforma la persona que l'exerceix. Això és viscut com un element de desenvolupament molt valorat per les persones objecte d'estudi.

Per a poder aprofundir en aquesta relació entre l'individu i el medi, hem preguntat als participants sobre motivacions, funcions, aspectes que destacarien com a essencials per a la seva acció. Hem preguntat també per les seves interaccions amb l'entorn (escala meso) i per la visió que en tenen. D'aquesta manera, a través de les respostes donades, en aquest primer bloc intentarem donar resposta als tres primers objectius proposats en el disseny del projecte:

²⁰² Prenem la definició de rol de Bronfenbrenner (1979): «Un rol es un conjunto de actividades y relaciones que se esperan de una persona que ocupa una posición determinada en la Sociedad, y las que se esperan de los demás en relación a aquellas» (pag 107).

²⁰³ La definició original es pot trobar a Bronfenbrenner (1979:47).

Objectiu 1: Esbrinar els factors que determinen la participació de les persones voluntàries en les entitats a través de l'anàlisi de les motivacions i aspectes que potencien o desincentiven l'acció voluntària.

Objectiu 2: Conèixer el perfil de les persones voluntàries a través de la seva definició sobre si mateixes i d'aquells trets que consideren significatius amb referència a la relació entre identitat i voluntari.

Objectiu 3: Conèixer l'impacte que les tasques voluntàries tenen en la pròpia persona i el seu entorn relacional i social a través de les funcions que consideren importants i que creuen que impacten en el medi social. No abordem, en aquest punt, allò que els aporta, ja que ho destaquem en el segon bloc analític i es distribueix a partir dels diversos tipus de capital.

En el treball de camp s'ha pogut constatar que les persones entrevistades ens parlaven tenint en compte les tres escales a les quals fa referència la teoria ecològica (Bronfenbrenner, 1979):²⁰⁴

- micro, amb referència a la seva experiència i forma de comprendre la seva activitat, la intencionalitat i significat que l'acció té per ells.

- meso, amb referència a les relacions que s'estableixen amb els altres, individus i institucions, que comporten una redefinició dinàmica del seu rol i de la seva construcció de les entitats i ideativa.

-macro, amb referència a «qui són» en els contextos social i històric que els ha correspost, donat que tota aquesta activitat comporta un coneixement nou que es projecta —potser cognitivament— en la comprensió macro de tot allò que els envolta i que pràcticament entenen com una forma de transformació social.

En aquest cas, tot i la guia que representa la teoria ecològica, l'anàlisi la fem des d'una perspectiva fenomenològica, construccionista i també històrica (per tant, interpretada), ja que el voluntariat no apareix del «no-res», sinó que està situat històricament:

- **Fenomenològica**, en el sentit que, més enllà del que poden dir les lleis i teories sobre l'acció voluntària, aquesta no deixa de ser una decisió de cada individu, amb la intencionalitat i significat per al mateix subjecte. És una acció social en el sentit que li donava Weber (1964),²⁰⁵ és a dir, dotada de sentit. Tal com afirma Leal (2007) en el mètode-teoria ideat per Shütz, podem endinsar-nos en les nocions de significat, motiu,

²⁰⁴ Prenem aquesta idea de la teoria ecològica de Bronfenbrenner, donat que permet estructurar les aportacions segons que es refereixin a la individualitat o societat immediata (microsistema), a les relacions entre persones i institucions (mesosistema) o a la societat en general (macrosistema). En aquest cas, malgrat per l'autor no és el mateix, no establím tant la diferenciació entre l'àmbit exosocial (exosistema) i el macrosocial. Es poden consultar les definicions en les pàgines 41-45 del llibre *La ecología del desarrollo humano* (Bronfenbrenner, 1979).

²⁰⁵ Segons Weber, «por acción social debe entenderse una conducta humana (bien consista en un hacer externo o interno, o en un omitir o permitir) siempre que el sujeto o los sujetos de la acción enlacen en ella un sentido subjetivo» (Weber, 1964:5).

finalitats i actes o activitats. Aplicat al voluntariat, és a través d'aquests motius, finalitats i actes que podem conèixer factors i elements importants en la seva definició del rol, i això ens dona pistes per a poder idear altres accions que potenciïn els aspectes més positius d'aquesta acció voluntària.

- **Construccionista** perquè ens ajuda a extrapolar aquesta realitat fenomenològica a les estructures i institucions socials (Berger i Luckmann, 1968) i perquè, com diu Domínguez (2021), ens permet aprofundir en l'experiència positiva de la comunitat. Cal tenir en compte que la figura del voluntariat constitueix un rol en el si de les entitats, almenys en la seva definició jurídica, però es reconstrueix en la relació entre els actors. Els qui opten per aquesta acció ho fan a través de les institucions en les quals participen, i la seva visió de l'acció i la realitat que els envolta té a veure, per tant, amb l'intercanvi entre actors individuals i el que podríem anomenar «actors jurídics» —o bé els seus representants físics, com poden ser els tècnics o professionals i els responsables (siguin professionals o voluntariat).
- **Perspectiva històrica**, des de la qual es tracta d'un rol històricament situat, donat que, com ja es va exposar en el marc teòric, la figura del voluntariat té uns antecedents socioculturals i està vinculat a uns significats que es van redefinint en cada moment però que parteixen de certes formes primigènies o antecedents. El voluntariat, com altres fenòmens, ens permet conèixer la realitat en la qual es desenvolupa, en què estem immersos (Bourdieu i Wacquant, 1994; Foucault, 1988).

10.1. Per què fem voluntariat? Fenomenologia i intencionalitat

En aquest primer apartat de l'anàlisi es vol aprofundir sobre els motius i factors que porten les persones a fer voluntariat (*objectiu 1*), veure com expliquen la seva experiència en el camp d'acord amb la pròpia percepció de l'entorn i també com comuniquen aquesta vivència.

La intencionalitat de l'acció es pot desprendre d'allò que les persones identifiquen com a motivacions. Tal com hem vist en l'apartat del marc teòric, hi ha identificada una gran heterogeneïtat de motius (Chacón et al., 2011; González, 2011; Zurdo, 2010). A través de les entrevistes en profunditat, aquesta heterogeneïtat s'ha fet present.

La gran varietat de respostes i el fet que apareguessin no només quan es preguntava pels «motius» específicament, sinó en molts moments al llarg de la conversa, generen algunes idees:

- Molts factors i motius porten les persones a escollir el voluntariat com una forma de manifestació d'elles mateixes (identitat — motivació expressiva).
- A través de la seva exposició, se superen moltes de les dualitats que es presenten en els manuals, com l'expressió «autocentrada o heterocentrada» o la «instrumental o expressiva». En la realitat de les vivències, els aspectes es manifesten enllaçats. La complexitat de l'autodefinició porta fins i tot a ambivalències i de vegades contradiccions que s'integren al llarg del relat.
- Perquè s'iniciï l'acció voluntària, cal que hi hagi un entorn i un seguit de relacions (en el passat i/o el present) que serveixin de base perquè es faci el pas d'iniciar l'acció

voluntària. No podem constatar, però, que aquesta correlació tingui un doble sentit, és a dir, que calguin certes condicions de base. Aquesta correlació no assegura que, quan hi siguin, la resposta sigui el voluntariat institucionalitzat. Volem dir que, si no hi ha certs precedents, experiències prèvies, vivències i suport social —tal com s'exposa a partir d'ara—, creiem que és difícil que la persona opti per fer aquest voluntariat.

Les significacions, motius, expressions de rol, no apareixen en el buit. Tenen a veure amb un context, unes vivències, un seguit de relacions significatives, etc. Per això creiem que és interessant estudiar-les partint de la veracitat de les seves paraules però d'acord amb un enfocament sociològic del concepte. La motivació ens permet entendre el sentit de l'acció (Alonso, 2013).

Les motivacions són, en certa manera, una projecció de la nostra manera d'entendre la realitat però es donen en cada persona d'acord amb les coordenades d'aquesta: la manera de ser —i, encara més, les circumstàncies que l'han dibuixat—, les relacions, les seves vivències, la comprensió d'aquestes, el medi social on es desenvolupen, etc. Escollir o no fer voluntariat és una decisió que ens identifica en els nostres camps d'acció. Té un sentit en relació amb la família, les amistats, té a veure amb la projecció de la pròpia imatge i la identificació amb aquesta, amb la construcció del jo, la visió que tenim de la realitat, la manera en què ens volem relacionar amb la resta, etc.

10.1.1. Motivacions «detonants» i motivacions «motores»

Anomenem motivacions «detonants» aquelles que disparen o activen l'entrada a les entitats o la realització de voluntariat.

Anomenem motivacions «motores» aquelles que permeten la continuïtat de l'acció i la potencien.

Una de les primeres reflexions que es pot fer al voltant de les motivacions, que en aquest cas hem anomenat «motores», és que les persones, al llarg de l'entrevista, anaven anomenant tot un seguit de factors, aspectes diversos, que valoraven i que s'expressaven com a justificants de l'acció. La majoria de participants enuncien un fet inicial que dispara l'acció, una mena de motivació inicial que al llarg de la conversa s'evidenciava com aquell que la impulsa, com si es tractés d'«una gota que fa vessar el vas»; per això ho hem anomenat com «motivacions detonants».

A través del diàleg, s'ha anat presentant el que han estat els motius per a cada participant. Es tracta d'un fenomen complex i que la persona construeix d'acord amb les preguntes i el desenvolupament de la conversa. En certa manera, hi havia aspectes que anaven descobrint al llarg d'aquesta conversa, posant en paraules vivències, idees, sensacions que potser no s'havien objectivat mai.

La voluntat individual és la que impulsa l'acció. Apareix com un dels motors més potents i connectat al fet que és quelcom que agrada, que requereix un esforç que es fa de bon grat. Per algunes persones, perquè ho han fet sempre i, per d'altres, perquè afirmen que «ajudar els

altres» sempre els agradat. De fet, la paraula *ajudar* apareix més de cent cinquanta vegades en el conjunt de material categoritzat per al treball posterior.

Com ja hem dit, però, en cap cas no ha aparegut un únic motiu. Les motivacions que indiquen «sempre m'ha agradat», «sempre he volgut ajudar els altres», fins i tot expressions amb referència a «fer el bé», s'acompanyen de la sensació de satisfacció, de benestar que suposa el fet de l'acció voluntària. Ho destaquem perquè a partir d'aquí ens prenem també la llicència de considerar que aquest benestar no és una manifestació «egoista» o «egocèntrica» sinó una propietat intrínseca de l'acció de cooperació entre les persones —que al mateix temps ha emergit com un element que fomenta la salut mental i permet accionar processos de resiliència—, i prendrem sempre aquestes manifestacions en aquest sentit.²⁰⁶

Motivacions detonants i facilitadores

Taula n. 16. Motivacions detonants de l'acció voluntària

Sentir que sempre ha estat una tasca que agradaria fer
Ser útil n un moment determina per alguna qüestió personal, laboral, etc.
Tenir experiències vitals copsadores (pèrdues i dols, canvis d'etapa difícils, etc.)
Necessitar redefinir algun aspecte de la identitat
Haver conegut de prop necessitats de l'entorn
Haver rebut ajuda institucional alguna vegada
Disposar de temps

Font: elaboració pròpia a partir del material recollit del treball de camp

Taula n. 17. Facilitadors de l'inici de l'acció voluntària

Tenir accés a entitats conegudes i tenir-hi facilitat de contacte
Haver participat anteriorment en activitats de caire comunitari i/o altres voluntariats
Disposar de temps
Haver rebut informació sobre el que és el voluntariat

Font: elaboració pròpia a partir del material recollit del treball de camp

En alguns casos el motiu d'inici de l'acció és força instrumental. És important diferenciar la motivació que podríem anomenar «detonador», que és la que impulsa l'inici de l'acció, d'altres que apareixen després i que donen consistència o suport a la continuïtat. També destaquem la importància d'aquells aspectes que, sense ser exactament la «motivació», faciliten que aquesta pugui quallar en acció, com per exemple poder contactar ràpidament amb algú de l'entitat. Els hem anomenat «facilitadors».

Com s'ha dit, les motivacions no són mai una de sola i aquesta no està aïllada. Fins i tot quan hi ha un «detonador instrumental», tampoc no ho és com a factor aïllat:

²⁰⁶ Quan les persones han parlat dels beneficis, sovint s'han referit a un aspecte «egoista» o ho han fet com si les accions que comporten un benestar propi fossin censurable o de menys valor. Pensem que darrere d'aquesta idea hi hauria un estudi de sociolingüística interessant que depassa el present estudi.

Bueno, eso son diferentes factores (...) El principal no es vocación de servicio. Vamos a aclarar (...) Que tampoco es que falte vocación de servicio. Me gusta. El voluntariado yo lo disfruto. (vol. 5)

També hi ha qui, per casualitat, topa amb l'oportunitat de fer voluntariat i aprofita aquell moment per a fer-ho, perquè algun cop ho havia pensat com una opció i en un moment determinat alguna circumstància els ho facilita:

Tenia el neguit de fer *algo* i va ser la UOC que va envair un correu (...) I tot i que te diuen que si fas no sé quant et donen crèdits... i, la veritat, en el meu cas no va ser necessari, però l'enllaç em va anar *superbé*. (vol. 15)

En aquest sentit, el fet que les entitats siguin conegudes, arrelades al territori i accessibles actua com a element que permet activar l'acció voluntària. El fet que siguin conegudes, fins i tot que tinguin prestigi —sigui per l'antiguitat, per la capacitat de fer-ne difusió (màrqueting), etc.— ha facilitat que certes persones les prenguessin com a primera opció a l'hora d'haver d'escollir. També el fet de ser en el territori ha estat una variable més a l'hora de decidir on desenvolupar el voluntariat; d'alguna manera, això facilita que l'activitat voluntària sigui integrada com una més dins del àmbit d'acció de la persona que se la proposa (àmbit microsocial o mesosocial). Finalment, ha estat exposat diverses vegades que, en el moment que es decideix donar el pas, és important que les persones trobin fàcilment com parlar-ne i amb qui parlar. Així doncs, una primera observació és, en aquesta línia, que, com més facilitats troben les persones que es plantegen l'acció voluntària, més possibilitats hi ha que l'acció s'acabi consolidant.

Però ,resseguint aquests facilitadors a través de les entrevistes, s'evidencia que aquest no acaba de ser el motiu essencial: aquest, el detonant, actua com a impuls, però sempre hi ha darrere reflexions, vivències, experiències que ja predisposaven perquè el detonador pogués actuar. Seguint l'analogia, diguem que, perquè el foc prengui, cal prèviament un context que ho permeti.

De vegades aquest context és relacional: algunes persones han exposat estar sempre, des de la infància fins i tot, vinculades al món associatiu, a activitats de participació ciutadana, etc. Els costa trobar el que podria ser un motiu inicial. Es tracta d'aquells que han participat d'entitats amb la família o bé que habitualment anaven a campaments o grups esportius i similars.

També hi ha experiències transformatives, moments vitals que suposen un punt d'inflexió. Algunes són explicades i definides en l'entrevista:

I ja feia temps que els meus amics em deien que m'apuntes, i em *feia pal* perquè era els caps de setmana. Però vaig tornar d'allà i vaig dir que sí que m'apuntava. Em va encantar el Sàhara i tot, i vaig decidir que sí. I, des de aleshores, jo crec que no s'havia acabat el curs, que ja m'hi vaig apuntar. (vol. 46)

Altres vegades son vivències internes menys externalitzades, més difícils de definir, tot i que intuïdes, que disparen l'acció en un moment determinat:

M'he plantejant que potser va haver-hi algun moment d'estrès d'algun tipus (...) Ho deia en el sentit, per exemple, de si a algú, encara que no estigui relacionat amb res social, se li separen els pares als setze anys (...) La zona de confort, quan tu la perds, et plantejes coses (...) (vol. 45)

Hi ha qui exposa que, essent quelcom que li agrada, en un moment determinat es decideix a actuar. Un dels motius que ha aparegut és el factor temps. Apareix en les persones jubilades, que exposen que un cop jubilades podien per fi fer voluntariat, i en altres que, davant del fet de trobar-se amb molt de temps lliure, decideixen que el voluntariat pot ser una bona opció. També apareix en l'escala de prioritats d'aquelles persones voluntàries que afirmen no tenir temps però que valoren el voluntariat per sobre d'altres ocupacions o bé per a les quals és prou important per a cercar el moment de fer-lo:

S'ha de buscar l'equilibri perquè realment hi ha temps per a tot. És a dir, era capaç d'anar a fer les meves optatives, anar a les extraescolars i tenir els meus moments d'oci, però jo dedicava temps als meus infants. (vol. 12)

En tot cas, tant en el cas dels jubilats com en el de persones que s'organitzen la vida per disposar d'una estona per a dur a terme la tasca, el voluntariat s'escull com una tasca més que s'insereix en la seva vida quotidiana.

Així doncs, el fet de trobar-se de cop amb molt de temps lliure com un «detonant» o un «facilitador», depenent de cada situació, hi influeix, però la motivació base del voluntariat no és només el temps, sinó la necessitat personal de dotar de significat l'existència. Aquesta necessitat es dona clarament amb persones que s'han dedicat per vocació, professionalment, a temes socials i que, arribats a la fi de l'etapa laboral (sigui per jubilació o per altres motius), decideixen donar continuïtat a la seva opció a través del voluntariat. És el cas dels professors que fan un tipus de voluntariat «expressiu-complex» (Zurdo, 2010).

Amb referència a la vocació, hi ha un altre aspecte «utilitari» que actua com detonant. Si hem comentat que donar continuïtat a la vocació de tota una vida és un factor, el fet contrari —la voluntat de fer créixer una vocació, una carrera— també actua com a detonant en els més joves. Alguns matriculats en estudis socials opten pel voluntariat com a forma d'adquirir experiència.

Les persones entrevistades són en general conscients del que els aporta el voluntariat, del benestar implícit en l'acció d'ajuda (en el si del voluntariat o en la mateixa acció d'ajuda mútua o de bon veïnatge). Per això sovint apareixen expressions que remeten a aquests aspectes o motivacions «autocentrades» fins i tot quan es refereixen a l'acció solidària. Hi ha una por de semblar «egoista» en les opcions de vida, però, es justifica de forma intel·ligent al·legant motius de benestar personal:

Òbviament, el voluntariat no ho fas per diners: ho faig perquè és el que m'agrada i m'omple (...) trobo pau mental. (vol. 10)

També, tant individualment com en un dels grups de discussió, s'insistia en el fet que els contactes previs amb el món associatiu són molt importants. Era un aspecte destacat sobretot pels més joves, que sovint en l'àmbit escolar havien rebut xerrades i informació sobre voluntariat. Depenent de qui transmet el missatge i de com ho faci, passarà més o menys desapercbut. Calen missatges que siguin prou captivadors, adaptats a la realitat que viu la població objectiu:

Depèn de com deien el missatge. No. Clar, si és una persona que et crea un *bon bon rotllo*, potser és diferent de quan ve una altra persona (...) qui diu el missatge també hi fa molt. (vol. 9)

Pel que fa a alguns joves, el fet d'haver participat d'activitats escolars o extraescolars relacionades amb el voluntariat, com per exemple el projecte educatiu del tipus aprenentatge i servei que posà en marxa el Departament d'Ensenyament l'any 2015, ha despertat algunes vocacions i facilitat que les persones, posteriorment, optessin per fer voluntariat. Conèixer de prop les situacions problemàtiques, les quotidianes, actua també com a detonant. Aquest va ser un tema tractat extensament en el grup de discussió dels més joves, que afirmaven que quan havien descobert que no era algú llunyà el qui patia, sinó algú que podia ser un veí o un company de classe, alguna cosa s'havia despertat dins d'ells.

Sembla d'interès destacar els detonants que podríem anomenar «traumàtics». Alguns cops les persones accionen el voluntariat com una forma de construir de nou la seva existència. Amb tot, igual que passa amb els altres tipus de detonants, ja hi ha certes circumstàncies, vivències, creences prèvies, que són les que podem entendre, que decanten cap a aquest tipus d'acció. Perquè en el fons —més enllà de la desgràcia— sempre havia estat una acció pendent o perquè, d'acord amb els valors personals, la vocació, etc., es considera una opció molt coherent com a forma de rehabilitació:

Suposo que perquè és un perfil de noia que té un punt espiritual. Li agrada ajudar, però no era res que hagués fet abans. *I se li va acudir* i jo vaig acceptar. (vol. 25)

En un sentit semblant, relacionat amb processos de dol, de pèrdua, apareixen persones en què, el detonant per a fer una tasca concreta en activitats de voluntariat —més enllà del fet que ja estiguessin en altres associacions i grups— té a veure amb dignificar o donar continuïtat a la tasca d'algú estimat. Són persones que han acceptat llocs d'acció voluntària i fins i tot de responsabilitat dins l'entitat, per a donar continuïtat a la tasca que feia algú proper quan ha mort. Això s'ha evidenciat sobretot amb dones que decideixen continuar la tasca dels seus marits.

I llavors, quan hi era ell, jo estava a la rereguarda. I el dia que va faltar ell, totes les associacions es van posar en contacte amb mi. (vol. 7)

Aquells que han pogut gaudir d'algun servei ofert per una entitat també de vegades expliquen que aquest fet els fa veure la necessitat d'aquest servei i, d'alguna manera, actua com a detonant. En el grup de discussió es va observar aquest factor com a motiu detonant, però no només: una persona exposava que, per a ella, havia resultat una motivació de tipus «motor»,

donat que el fet de rebre ajuda —de voluntariat d'una altra entitat— la va dur a pensar que allò que feia era important i que calia continuar, per a poder seguir ajudant, igual que altres voluntaris l'havien ajudat a ella. Va ser, per tant, un motiu de reforç de la motivació:

Igual que ella va tindre, va veure en pròpia carn... *jo no va ser el detonant (...)* també vaig ser beneficiada per uns voluntaris, en un moment de necessitat, que... ja dic, no va ser el detonant, però sí que hi ha moments, com ara que parlem, que penso... jo en aquell moment... jo necessitava això... que hi ha una necessitat, i si no fos pels voluntaris no estaria coberta. (vol. 49)

Motivacions motores

Les motivacions motores són aquells factors que actuen com a reforç de l'acció, que porten a pensar que la decisió presa de fer voluntariat és correcta i, més enllà, necessària. Són factors o aspectes que inicialment potser no es tenien en compte però que, un cop començada l'acció, actuen com a reforçants.

Una constant en les entrevistes i grups de discussió ha estat el guany emocional positiu —motivació individual expressiva— (Zurdo, 2010). S'ha verbalitzat el fet que l'acció dels voluntaris i voluntàries reforça aquells aspectes propis que els agraden, amb els quals se senten còmodes. Aspectes que consideren positius de la seva manera de ser, personalitat, etc. s'han vist potenciats, i els permeten projectar un «*self*» amb el qual se senten bé, o, dit d'una altra manera, que mostra la millor versió d'ells o elles mateixes (Tajfel, 1984).

Aquesta identitat positiva s'explica a través de molts factors; quan hom comença a fer voluntariat, reflexiona no només sobre l'acció sinó sobre un mateix, genera una autovaloració positiva en un sentit més profund, de definició de «qui som» —element de valoració no previst inicialment—, que reforça la persona i ajuda perquè el voluntariat prengui un valor més enllà d'«activitat», es converteixi en una manera d'«estar al món» en la qual la persona es troba a gust, amb la qual s'identifica. I, si hi ha identificació, esdevé una motivació motora. En els grups de discussió això va sorgir diverses vegades. Una participant conclouia així l'expressió d'aquesta idea:

Em fa sentir tranquil·litat i em fa sentir que soc humana, que soc bona persona.
(vol. 34)

Pel que fa al valor de les relacions socials com a element de motivació, la cerca de relacions respecte al voluntariat —i no altres formes de relació social i associativa— apareix com una motivació «motora» o de continuïtat en alguns casos i com a motivació «detonant» en d'altres. Així doncs, apareixia com a motivació motora per a aquelles persones que buscaven col·laborar en algun projecte (fos pel motiu detonant que fos) però que no ho vivien com una activitat de la seva vida associativa sinó com una acció que cobria alguna necessitat (expressiva o instrumental). Generalment, això ha coincidit amb persones que han optat per fer voluntariat en entitats més estructurades i professionalitzades. Per aquestes persones, el fet de trobar un espai on treballar a gust, sentir-se acollit en l'àmbit de voluntariat, actuava com a reforç de la decisió presa, però no era l'aspecte relacional el que els mobilitzava.

Per a les persones que han manifestat la variable «relacional» com a detonant, el voluntariat de tipus «grupalista» (Zurdo, 2010) tenia més a veure amb la construcció d'una identitat col·lectiva, una forma d'integració social construïda de nova planta, amb elements extrets dels aprenentatges de diversos nivells de socialització,²⁰⁷ molt diferents entre si i que feien que aquesta disparitat de contextos els fes difícil trobar espais on es trobessin còmodes.

En el cas que investiguem, aquesta circumstància la veiem en els joves que s'identifiquen amb la religió islàmica però en el si d'una cultura d'acollida diferent. Tal com exposaven en les entrevistes, això provoca que no s'identifiquin amb els valors subjacents en les estructures o institucions socials actuals —ni les d'orientació més islàmica ni les de la cultura d'acollida. Són fills i filles d'immigrants de primera i segona generacions que, en arribar a una certa edat i amb l'aparició de figures joves que poden liderar el procés, construeixen la seva pròpia manera d'entendre la forma d'estar en el món, i això es reflecteix en la seva acció social i en el voluntariat. Si bé aquest aspecte formaria part d'un apartat d'abordatge «mesosocial», l'esmentem perquè aquesta necessitat d'identificació, en relació amb la identitat, és el detonant de l'acció i alhora actua com a motor per a continuar actuant:

Perquè tots els joves immigrants o qualsevol persona que té aquest xoc d'identitat és que els seus pares són d'un lloc i ells són d'un altre i han de créixer fomentant molt les dues cultures i agafant allò bo de cadascuna de les dues. Llavors tu formes la teva pròpia identitat (...) En aquest moment tan delicat és quan em vaig introduir en el món del voluntariat. (vol. 37)

A més dels factors anomenats fins ara, hi ha tot un seguit d'altres components, tant individuals com relacionals i amb referència al context social, que són els que les persones identifiquen com a motius per a fer voluntariat, per a continuar amb aquesta activitat.

S'ha pogut constatar que hi ha persones que, a l'hora de parlar de les motivacions, han posat l'accent en els valors —aspectes relacionats amb l'àmbit macrosocial—, ideals, creences, voluntat de canvi social, etc. Altres ho han fet en aspectes personals com una manera de mantenir o recuperar l'homeòstasi —fent una analogia biològica—, aspectes dels àmbits microsocial i mesosocial; tal com hem exposat, vocació, aprenentatge, tendència a l'ajuda, empatia, relacions social, etc. han estat aspectes presents al llarg del treball de camp. Destaquem, però, que es presentaven de forma coherent, enllaçats, barrejats i complementant-se els uns amb els altres. Com en l'exemple següent, on la vocació professional d'ajuda, l'afectivitat, la voluntat de sentir-se bé i la importància de les relacions socials apareixen en un paràgraf:

(...) que sempre m'ha agradat fer coses on es veia...potser ajudar no sigui la paraula, però sí relacionar-me amb els altres. Relacionar-me. Perquè, és clar, quan ets mestra, almenys és la meua visió, i veus que els nens entenen les coses i

²⁰⁷ Els valors propis d'una part de la cultura en la qual han estat socialitzats —sobretot en l'àmbit primari— (pares o família) però que són diferents dels apresos en entorns de socialització secundària (amics, escola, etc.) (Berger i Luckmann, 1968).

aprenen, et sents bé, es gratificant, perquè penses que ho han entès. I això també, perquè estava allà, ajudava aquests nens a fer els deures i em sentia bé. Es això. (vol. 28)

Naturalment, segons la persona —les seves necessitats, la manera com entén la realitat—, les motivacions que emergeixen són diferents. Hi ha la persona que en un moment determinat es refereix a les solidàries-vocacionals:

Perquè dona una continuïtat al que estava fent, i, a més a més, quan ja he tingut tota la vida aquestes certes inquietuds, doncs, m'ha anat perfecte. (vol. 6)

I hi ha les persones en què la motivació ideològica i l'activisme social és molt present a l'hora de decidir participar en una entitat i fer voluntariat:

Més que de religió musulmana, dels immigrants joves. Perquè nosaltres estem vivint amb doble identitat. Nosaltres som els europeus quan anem al país d'origen dels pares i aquí som els immigrants; per tant, no tenim una identitat clara (...) Per tant, nosaltres volem lluitar per aquests drets, volem veure la igualtat. (vol. 34)

Pel que fa a la forma de participació, la tendència cap a una forma de voluntariat més instrumental, centrat en la tasca i poc implicat institucionalment (Zurdo, 2003), s'ha pogut constatar en el si de les entitats més estructurades-professionalitzades però no tant en les de caire més associatiu —sobretot representades per les entitats de joves i les constituïdes més recentment —, on els aspectes més «macro» de la societat i aquells aspectes referents a l'activisme social estan més presents. Aquesta perspectiva es va veure reflectida molt clarament en l'associació Chabab al Amal.

Val a dir, però, que les persones que en l'entrevista han ofert aquesta mirada més «instrumental», aquest voluntariat més «indolor» (Zubero, 1996) transcendien aquesta realitat a través d'altres accions. Un exemple el tenim en un voluntari d'una entitat de les anomenades singulars que afirmava no tenir valentia per a fer un altre tipus d'activitats més reivindicatives o de denúncia social però que poc després explicava la seva participació en una cooperativa energètica on estan produint canvis en l'àmbit de la seva comunitat però també en l'àmbit global (exosocial o macrosocial). Ell exposava, però, que això era una altra cosa, que això no era voluntariat.

Però això no és un voluntariat. Pago la llum com tothom. Soc soci, vaig pagar una quota de soci, que tota l'electricitat que m'arriba a casa és verda (...) intentem fer una compra massiva de plaques solars, de plaques fotovoltaïques, perquè la gent s'ho puguin instal·lar a les cases més barat (...) perquè si he d'instal·lar tantes plaques, me les fa més barates. Però, de moment, perquè es pugui fer en instal·lacions de fàbriques i granges. (vol. 30)

Casos com aquest plantegen la reflexió de si és el voluntari el que vol fer una activitat més «instrumental», amb menys implicació i «indolora» (Zubero, 1996) o són les entitats les que, d'acord amb els paràmetres de moviment que faciliten, d'acord amb les estructures

participatives que hi ha i la capacitat de moviment que permeten, comporten el fet que el voluntariat es limiti només a fer la seva tasca o, al contrari, que busqui altres nivells d'implicació. Hi ha una segona hipòtesi, que és que en els dos perfils de persones, els més enfocats a la transformació i els enfocats a la tasca, de vegades hi ha factors que casualment suposen l'entrada en una entitat d'un tipus o un altre. Volem dir que l'oferta que hi ha al territori també comporta que més o menys persones participin de certs tipus de voluntariat, ja que escollim d'acord amb allò que coneixem, que tenim a l'abast i que sentim que està legitimat —en el sentit que ens dona seguretat.

No. Jo, arran de l'article que vaig llegir al Groc.²⁰⁸ Vaig anar a l'entitat una tarda, vaig dir que volia ser voluntari. (vol. 30)

Pel que fa a la capacitat d'adaptació i la voluntat de servei que ofereix el voluntariat, exposades en un dels grups de discussió quan es parlava sobre si tots els voluntariats són vàlids per a tot, un participant afirmava que, no pas per pressió però sí per indicació, orientació i redirecció de les persones que lideraven un projecte on participava, va acabar fent fins i tot accions de cura que mai no hauria pensat que fos capaç de fer. Aquest era el seu testimoni:

Jo vaig començar per fer *els rebudets* (...) i un dia em diuen: «Escolta, no tindries alguna tarda lliure? (...) És que ens fa falta algú per anar a acompanyar, un dia a la setmana al gimnàs, a un centre a fer gimnàstica, mobilitat». «A, *pues vale*.» I el primer dia dius: «*Vale, vale... vale...*». Portaves la cadira, l'has d'agafar a pes. A més a més, no en sé. Ara ja sí, una miqueta. A veure..., si pesa com jo, m'ho he de mirar Els primers dies hi anava una mica encongit (...) Aleshores ja van obrir el gimnàs ells mateixos, hi anava amb un noi. Si no et sabia greu, ajuda'ls Els pujava i baixava, i van dir: «Ja que estàs aquí i no et fa res, au, ajuda, estira les cames, estira el dit». Fas no sé què (vol. 48)

És clar, aquests «redireccionaments» tenen també el seu risc. Si no estan molt ben tutelats i no es fa un seguiment proper de com ho està vivint la persona voluntària, poden comportar una sobrecàrrega. Aquest és un tema que serà tractat més endavant.

La importància que pot tenir el fet de treballar amb la comunitat, l'ampliació de motivacions inicialment individuals a col·lectives és quelcom que el voluntariat pot arribar a activar. Les persones no només ens movem per un sentit mecanicista o de màxim benefici individual (Pérez, 1992), sinó que els valors que integren els poden dur a descobrir noves realitats i fomentar el que alguns autors han anomenat «individualisme postmodern» (Offe i Susanne, 2003; Rothstein, 2003), que fa referència al fet que, a través de l'acció, es connecta amb motivacions de caire comunitari. Des d'aquesta capacitat de decisió individual, podem optar per accions personals com reduir o modificar la forma de consum, però també per la participació quan allò que es denuncia o treballa té a veure amb les motivacions que hom té, enteses no només a partir de les necessitats sinó també dels valors, creences i idees pròpies. L'expressió seria la idea popular que allò personal és també polític. Aleshores, l'individualisme

²⁰⁸ Revista local.

no aniria en contra de la participació, sinó que centraria la motivació en la persona i no en la col·lectivitat. Aquesta visió és coherent amb la societat actual, on el que és comunitari ha anat perdent cada cop més valor malgrat que amb l'acció voluntària es pugui tornar a descobrir aquest valor perdut:

També perquè sents que no estàs sol, que tens més voluntaris al mateix nivell, que no és que tothom s'hagi quedat a les primeres fases, que no ets el «*raro*», podríem dir, sinó que hi ha gent que hi segueix sent, gent com tu (...) no vas a fer una activitat i punt, sinó que vas a fer una cosa amb sentiment. (vol. 12)

Davant d'una realitat macrosocial, difícil de controlar, aquest esperit més individualista, al contrari de mostrar-se tancat i poc participatiu, opta per modificar l'entorn immediat i espera així que la petita acció pugui expandir-se a poc a poc a més persones i altres àmbits. La idea és prou contemporània, enllaça amb la societat cada cop més intercultural on valors de cultures llunyanes s'instal·len, són adoptades globalment; ens referim, per exemple, a la idea de l'«efecte papallona» (proverbi xinès),²⁰⁹ que en la seva forma popular afirma que cada acte individual pot adquirir una magnitud impensada inicialment i que enllaça amb la teoria del caos (Lorenz, 1995), segons la qual la força de les accions, la seva afectació no és tan fàcilment previsible. No volem afirmar que les persones que fan un voluntariat individual esperin grans canvis a escala macrosocial, però sí que hi ha cada cop més consciència que l'acció individual és també important. Segurament aquesta idea de l'acció individual, postmaterialista (Putnam, 2003; Rothstein, 2003) arrela molt bé en la societat actual.²¹⁰

Ojalá pogués ajudar amb *tota la castanya que tenim muntada al voltant*. Soc més creient de canviar el meu món, el que tinc al voltant, el nostre món, el que parlem ara de bombolla... *canviar el meu petit món que el món sencer* (...) i si tu fas una mica, l'onda expansiva, això potser pot rebotar, i crec més en aquest treball que. (vol. 15)

Altres persones, en canvi, continuen atrevint-se a afrontar aspectes que transcendeixen el que és local però que l'afecten directament (aspectes exomacrosocials); potser és així perquè una part de la cultura interioritzada per aquestes generacions de fills d'immigrants ha integrat valors de cultures que encara tenen un component comunitari molt important:

La nostra generació ha de lluitar perquè la generació que ve ha d'afrontar altres coses, no ha de parlar del tema del vel, ni un menjador halal (...) Llitem pels nostres drets, però que siguem també els primers a complir amb les nostres obligacions. (vol. 34)

²⁰⁹ El proverbi xinès afirma el següent: «L'aleteig de les ales d'una papallona es pot sentir a l'altre costat del món». (National Geographic, 2017).

²¹⁰ Cada societat articula la seva realitat d'acord amb els paradigmes del moment social, idea popularitzada per Kuhn però que també ha estat defensada per lingüistes, sociòlegs i altres científics. En aquest sentit, el que volem dir és que avui actuem, pensem i construïm d'acord amb el paradigma científicista que ens envolta. L'espiritualitat s'expressa com a energia, l'acció individual es defensa des de les noves teories quàntiques, s'arrela en pensaments interculturals, etc.

Les persones no pertanyen habitualment només a un voluntariat, o no en fan o n'han fet només un. La majoria parlen d'una rica vida associativa (que tractarem en un altre apartat). De fet, entre les 46 persones voluntàries que han participat en les entrevistes individuals hem pogut comptabilitzar, a més de les entitats d'estudi de cas, 31 entitats associatives i de voluntariat (d'esport, esbart, música, temps de lleure, teatre, altres entitats socials, etc.) on el voluntariat ha participat.²¹¹ Amb aquest fet volem dir que, tal com també havíem mostrat en el marc teòric a través d'autors com Coleman (2011) i Putnam (2002, 2003), com més participació hi ha més fàcil és que en un futur es continuï la col·laboració: el fet de generar un precedent serveix alhora d'estímul per a continuar participant. Pot ser que això sigui perquè és més fàcil vincular-se a allò conegut: quan es coneix la dinàmica d'una entitat, segurament costa menys iniciar-se en una altra. Potser per aquest mateix motiu diverses persones indicaven haver iniciat el voluntariat en una entitat perquè hi tenien coneguts. Es pot pensar que, tot esforç per a donar a conèixer que és una entitat del TSAS i que és el que es demana als seus col·laboradors i col·laborades, podria reduir la resistència a la participació. El testimoni següent exposa com la forma de ser atès, la rapidesa de poder transformar el desconegut en conegut és una garantia de continuïtat:

Se'm va acollir molt bé en el sentit que vaig sentir que no era complicat entrar com a voluntari, que tota intenció era benvinguda i acollida amb interès, i tot era pertinent pel que et corresponien, vaja. (vol. 11)

S'ha pogut constatar també que, com més implicades estaven les persones en el dia a dia de l'entitat, més identificació hi havia amb la tasca i més ferm era el compromís amb aquesta tasca i l'entitat. Podem deduir, per tant, que serà més fàcil que perduri en el temps. El compromís organitzacional (Chacón et al., 2011) apareix, per tant, com una motivació motora:

Si, clar, i, a part, amb els voluntaris i la junta, quan fem reunions i tal, ja veus que ets més sincera. Ells t'escolten i m'he d'esforçar perquè ells m'entenguin (...) no contesto la primera persona o no dic «Va, tu no ho saps fer». Ara sí que dono l'oportunitat que la gent parli i que jo la pugui escoltar. (vol. 35)

Finalment, en aquest apartat hem agrupat altres motivacions que han sorgit com a factors que mantenen la motivació, l'interès a fer voluntariat. Aquests factors han estat:

Taula n. 18. Altres factors «motors» en la motivació

Les experiències positives en el voluntariat

Poder escollir i fer una tasca que agrada

Sentir que la tasca que es realitza és d'utilitat

Trobar persones afins. Sentir-se integrat

Font: elaboració pròpia a partir del material recollit del treball de camp

En paràgrafs anteriors hem dit que l'acció voluntària crea satisfacció. Naturalment, hom pot començar a fer una acció voluntària i pot ser que aquesta no agradi. En els grups de discussió va aparèixer la idea que, malgrat la bona voluntat, no tothom pot fer de tot, i, si això passa i no

²¹¹ No estan incloses les participacions molt puntuals o bé les quotes de soci que paguen, que considerem que no requereixen la mateixa implicació.

es corregeix, possiblement no hi haurà continuïtat, perquè, com hem dit, ambdues variables, benestar i acció voluntària (en sentit general, no tant en el de la definició legal del terme *voluntariat*), van unides.

Jo, el que diu el voluntari 6, estic d'acord amb ell. No tots podem fer de voluntariat amb tot: per la meua manera de ser, jo reconec que hi ha llocs de voluntariat que a mi m'angoixarien molt. (vol. 47)

Així doncs, el fet que l'acció agradi, «senti bé» a la persona, és un dels motius «motors» que manté l'acció. Un altre en relació directa amb aquest és el fet que no és mai una acció imposada. S'escull i es fa aquella acció moguda per la voluntat. Si aquesta voluntat desapareix, l'acció desapareix:

M'havia desmotivats una mica en tant que era més fer el seguiment de les campanyes de l'entitat,²¹² no tant com tirar endavant propostes de necessitats locals de Lleida. (vol. 45)

El tercer motiu de continuïtat és el fet de veure que la tasca que es realitza és veritablement útil quan dona respostes a les necessitats i expectatives (Chacón et al., 2010; Offe i Susanne, 2003). Amb la sensació que el que es fa és útil, el vincle que s'estableix, el fet de sentir-se acceptat i implicat, també és un altre factor rellevant:

I aquell home, ¿saps que encara em trobo gent que jo els havia fet aquí una classe de castellà? Que encara em diuen «senyor» pel carrer, eh? (vol. 19)

Amb relació a sentir-se integrat com a element de continuïtat, trobar-se bé amb les persones amb les quals es treballa és també una motivació motora; a més, sentir-se integrat és un dels factors amb més connexió amb el CS, ja que aquest funciona si les persones estan en relació i estableixen vincles més enllà de fer una activitat concreta en una entitat. De nou això té a veure amb el fet de sentir que els valors van d'acord amb les pròpies creences i que l'ambient és acollidor. La diversitat, per tant, és viscuda com un valor:

Això és el que m'ha atret molt de l'entitat. Allà teniu gent immigrant, allà teniu gent més pobre,²¹³ allà teniu gent més benestant. Allà hi és tothom i hi està bé. (vol. 21)

10.1.2. Allò que desmotiva i indicadors per a una acció més eficaç

Si existeixen accions, formes de funcionament, etc. que poden potenciar la participació i la continuïtat, també n'hi ha d'altres que, al contrari, actuen com a limitadors o desmotivadors. Aquests motius són reconeguts pels equips de voluntariat, i atendre'ls i entendre'n l'abast pot ajudar a elaborar estratègies per a neutralitzar-los. Els que hem trobat més puixants són:

²¹² S'ha modificat el nom de l'entitat per mantenir l'anonimat de les persones entrevistades.

²¹³ Es refereix a gent que fa voluntariat.

Taula n. 19. Motius que afavoreixen la desmotivació

No ser escoltat o tingut en compte

Ser tutoritzat i sentir que no es confia en la tasca que es realitza

No tenir —o no sentir que es té— el suport de l'Administració pública o altres entitats

Realitzar una tasca per la qual hom no té massa interès o no creu que és de prou utilitat

Sentir que hom no està preparat per a dur a terme la tasca

Condicions de l'entorn:

- Distància
- Aprovació de les persones properes
- No tenir temps (malgrat que també es tracta d'una prioritat)

No aconseguir accedir a la informació o a l'entitat de manera ràpida i fàcil

No tenir persones conegudes o amistsats que hi participen

Les persones entrevistades exposaven aquestes raons com a possibles motius que desincentiven la participació. Aquestes expressions no són les més comunes; en realitat, les persones es troben prou bé en les entitats on estan i s'adapten al perfil d'aquestes entitats. D'alguna manera, malgrat que en alguns casos s'hi arriba per casualitat, quan han anat a buscar certes activitats és perquè era precisament aquella activitat concreta la que volien fer. Pot ser que les persones l'hagin descobert a través de coneguts, per difusió de la mateixa entitat, etc., però quan decideixen participar-hi, la majoria de vegades ja saben el que volen fer (el cas de les persones amb motivacions vocacionals és el cas més clar) i, a més, no accepten tasques que no els agradin.²¹⁴

Com hem dit, la capacitat de vida comunitària descoberta (associativa formal i informal) és tan gran que fa pensar que són les persones les que aprofiten el potencial de cada entitat i no al contrari. Amb això volem dir que s'escullen les funcions i àmbits d'acció que permeten un desenvolupament de la persona d'acord amb les seves inclinacions i allò que creuen que els permetrà expressar millor la seva humanitat. L'expressió humana, el que som, es mostra a través de la nostra conducta quotidiana i de les activitats que fem (Allport, 1965; Salazar i Montero, 1982); és en aquest sentit que afirmem que el voluntariat troba una expressió més d'un mateix en el voluntariat mateix, igual que ho fa el fet d'haver creat una família, desenvolupat una feina remunerada o el compromís amb una afició. Això fa referència a una metamotivació transcendent, en relació amb ells valors i creences que sostenen, que cal exterioritzar d'alguna manera.

Tal com diem, cada persona escull un tipus de voluntariat d'acord amb les seves motivacions o necessitats, i sí que és cert que hi ha qui tria un tipus d'acció més instrumental, centrat en la tasca i que acostuma a coincidir amb el rol de voluntari en les entitats grans, més estructurades i professionalitzades. Aquesta idea s'expressava clarament en un dels grups de discussió i mostra que, malgrat ser instrumental, la persona reflexiona i és conscient del que està succeint en l'entitat:

²¹⁴ Val a dir que les entitats no demanen a les persones voluntàries que facin tasques que no els agraden; sí que poden proposar de vegades tasques noves, però les persones tenen sempre la possibilitat de no fer-les. En l'apartat de les entrevistes a professionals, queda més clarament reflectit el tipus de relació que s'esdevé entre l'entitat —representada pels professionals— i el voluntariat.

Es difícil, perquè com a voluntari t'impliques i no tens l'objectiu d'anar a tocar tecles grans (...) perquè el voluntari diu «Home, si jo entraré en una entitat i buscaré guerra... no té sentit». El voluntari fa de voluntari però pensa, i si pensa pot transmetre, i transmet a qui correspongui. (vol. 44)

L'expressió «dins de l'associació són els que han de vetllar» denota la diferència de sentiment de pertinença i el tipus de rol pel qual s'opta en entrar en segons quin tipus d'institució. Hom sent que hi va a fer una tasca, la que li demanen, però la responsabilitat global, la funció d'advocacia i/o denúncia no s'interpreta com a pròpia del rol, com a molt comunicarà el punt de vista a qui calgui, però no més.

Algunes persones van afirmar tenir problemes perquè sentien que no eren tingudes en compte, que no s'escoltava la seva opinió. Van ser persones participants en les entitats menys estructurades, on el sentiment de pertinença és més alt però sembla que costa més acceptar opinions discordants. També el fet que es dubti de la capacitat de treball que hom té provoca conflicte i desincentiva la participació.

No, això no ho facis. No, això no és bona idea. Ensenya-m'ho, perquè a mi em va passar (...) Jo vaig fer unes autoritzacions i les van veure tota la junta, van quedar d'acord i després em van dir que les veiés una altra persona. Per què? (vol. 10)

Un altre element important, en aquest cas referit al valor de les interaccions entre institucions, fa referència a la importància de sentir-se valorat per part d'altres institucions (Administració inclosa) en la comunitat. Sentir suport és un element important per a les entitats. No tenir-lo és també un factor que dificulta la continuïtat i que pot arribar a desencisar les persones que volen fer avançar les seves entitats. Almenys, és un factor que contribueix al cansament:

Vàrem anar, també, als instituts de Balaguer fa un parell d'anys (...) No ens van deixar anar a explicar què fèiem, quina era la nostra activitat i tot això (...) Però ens van dir que si portàvem el paper el repartirien entre les classes. (vol. 46)

El fet de no sentir-se preparat per a realitzar una tasca és també un factor que dificulta l'acció. Aquest és un fet que enllaça amb la responsabilitat de formació i de tenir definits els perfils de llocs d'acció voluntària, tal com es demana actualment per llei. La llei 25/2015 de foment de l'associacionisme i el voluntariat estableix com a obligació de l'entitat (en l'article 11) disposar d'un pla de formació o d'un itinerari formatiu dels voluntaris perquè puguin dur a terme la seva tasca i participar, i estableix també l'obligació d'informar de tot el referent a la tasca, la participació i el tipus de voluntariat. Alhora, en sentit contrari, la llei ho esmenta també com a dret del voluntari, dret a la formació i la informació relativa a la tasca (en l'article 8) i com a deure (en l'article 9), per fer l'activitat en què participen amb responsabilitat, diligència i competència.

Un dia me llamaron para ayudar a llamar a la gente que quiere trabajar en el almacén y hablar con ellos en árabe (...) Pero a veces hay problemas al traducir si no tienes el idioma, si no hablas bien bien (...) Me gustaba hacerlo (fa referència a fer voluntariat en general), pero no encontraba algo que me gustara. (vol. 16)

Un altre factor que afecta en la desmotivació té a veure amb l'accessibilitat a l'entitat. Si dèiem que la facilitat d'accés pot impulsar l'inici de l'acció, el fet contrari, per tant, la dificulta: grans distàncies, horaris complicats o incerts, ens allunyen de la idea de fer voluntariat o bé que hi hagi continuïtat:

No és el mateix estar a Balaguer, que *a lo millor agafes* i hi vas caminant, que estar a *un poble*,²¹⁵ que és un moment però que hi ha vegades que tens mandra d'agafar el cotxe. És la mandra. (vol. 28)

Això també passa quan l'entorn proper no dona suport. Algunes persones van manifestar no haver pensat abans en aquesta activitat perquè senzillament l'entorn no ho propiciava:

Bé, així en broma, que parlàvem que encara me n'aniria a fer un voluntariat (...) Sí, sí, tu treballa pels *demés*, pels de casa no. Però sempre havia... no sé perquè. (vol. 41)

Un altre dissuasiu de l'acció és el fet de no poder accedir a la informació necessària. De vegades s'expressava que es fa molta difusió però, pel motiu que sigui, no acaba d'arribar a les persones:

A les samarretes ho posem molt clar, som voluntaris, però encara avui en dia hi ha molta gent que no sap què és el voluntariat. (vol. 38)

Alguna de les persones manifestants comentava que no se sent parlar gaire de voluntariat, que és quelcom que no escoltes en els mitjans de comunicació de massa, que cal estar-hi interessat per a tenir-ne coneixement, i, alhora, al·ludia al fet que també és important la part de «comunicació», és a dir, saber transmetre el missatge, una funció que, en general, en les entitats d'acció directa es considera una tasca transversal. Les entitats que són delegacions i amb la seu en la capital de província (o de diòcesi), no disposen d'una persona que s'encarregui directament de la comunicació en l'àmbit local, i això fa que de vegades el voluntariat sigui un aspecte menys present fora de les capitals:

És que no es parla mai realment d'això. Vull dir ¿a la tele es parla de voluntariat? No. A cap lloc no es parla de voluntariat ni de la importància que té un voluntariat. (vol. 9)

El factor temps és un motiu anomenat en totes les franges d'edat i tipus de vida. Ho podem considerar literalment, veritablement fa falta temps, o bé en relació amb els valors i la prioritització de cadascú sobre què ha de fer en el seu temps. Sigui com sigui, l'estil de vida actual és referit, per diverses persones i en els grups de discussió, com un inhibidor.

Quan s'expressa d'aquesta manera «la falta de temps», en el fons s'està parlant de com és viscuda la realitat, la vida quotidiana, i això ens retorna de nou a les motivacions individualistes, al fet de no concebre el temps dedicat als altres o comunitari com un aspecte

²¹⁵ S'ha eludit el poble per mantenir l'anonimat.

valuós. Això es destaca potser com un signe del temps, però darrere amaga tota una visió social que traspasa tots els espais de la vida diària:

A l'adolescència, el temps és un benefici, per dir-ho d'alguna manera. O sigui, el temps el vols per a tu, i el temps lliure és bo. (vol. 22)

Naturalment, com dèiem, això no només afecte els joves. El ritme de vida que portem va aparèixer diverses vegades com un inhibidor tant de l'inici com de la continuïtat de l'acció. En els adults es mostra en relació amb el fet d'haver d'acomplir moltes obligacions al llarg del dia. Diverses vegades, es va dir en les entrevistes individuals i també en el grup de discussió de les persones en edat laboral, que la feina i les responsabilitats a la llar suposaven un fre.

Yo creo que siempre será el tiempo (...) Hay gente que tiene dos trabajos porque ya no llegas al fin de mes o yo qué sé (...) Es que ya no tienes tiempo. (vol. 17)

Finalment, exposem l'expressió d'un dels participants que mostra com molts dels aspectes anomenats estan presents a l'hora de prendre decisions: tenir vocació, sentir-se preparat i alhora preparar-se per al futur, conèixer algú que hi està implicat, veure-ho accessible per temps i lloc, sentir que es disposa del temps, sentir-se bé en l'acció, còmode. Tot això es va manifestar en una sola exposició:

A ells els hi ensenyava a multiplicar i dividir. Era relacionat... era relacionat amb la meva formació, amb el que jo em volia encarar. I després, el dels nens, jo sempre he estat juganer, i sempre m'havia cridat l'atenció això. El tècnic també el coneixia, era aquí a Balaguer, era a prop. Era un parell d'hores a la setmana, que ho podia fer. Si algun dia no tenia temps o no hi podia anar no passava res. En aquests aspecte tenia flexibilitat per tot el que podia fer. Tampoc tenia cap feina ni cap altra cosa que no m'ho pogués compaginar. Ho tenia bé. Penso que va ser una mica això, estava còmode. Un cop vaig anar allà tots els nens... Això, era més lo meu, el que jo havia estudiat. (vol. 24)

10.1.3. Les conseqüències de l'acció. Reflexions a partir de l'experiència voluntària

Com dèiem a l'inici d'aquest bloc analític, perquè hi hagi desenvolupament humà, cal que s'hagi produït un canvi en les concepcions i activitats i que la persona s'obri a nous entorns i moments (Bronfenbrenner, 1979). D'acord amb l'autor, aquest procés s'anomena «validesa de desenvolupament».²¹⁶

Aquest apartat dona resposta a l'objectiu primer i també a una part de l'objectiu tercer, donat que mostra com l'acció voluntària impacta en la persona que la porta a terme.

Durant les entrevistes van sorgir moltes expressions de vivències posteriors a haver fet algun voluntariat que demostren la capacitat de transformació, almenys individual, d'aquesta

²¹⁶ La traducció i parafraseig del que va dir l'autor són propis. L'expressió literal es pot trobar en el llibre citat: Bronfenbrenner (1979, pàgina 54).

experiència, una capacitat de comprensió de l'entorn més àmplia, reflexions que sorgeixen o s'objectiven a partir de l'acció, una valoració del nou espai conegut com un espai que obre al món.

També l'experiència d'haver necessitat ajuda i haver-la trobat és transformadora i s'exposa com a important a l'hora d'optar pel voluntariat.

Hem resumit les expressions d'aquestes vivències en la taula següent:

Taula n. 20. Experiències de transformació a partir de l'acció voluntària
Descoberta d'una realitat que no agrada o amb aspectes sobre els quals es creu que és important actuar
Descoberta que aquesta realitat pot ser molt propera
Reciprocitats: <ul style="list-style-type: none">• Perquè un o els propers van rebre ajuda• Perquè un no va rebre ajuda i això es reflexiona com a important• Perquè cal retornar el que s'ha rebut (consciència de privilegi)

Font: elaboració pròpia a partir dels resultats

Pel que fa a aquesta descoberta de la realitat, les persones afirmen que l'acció els ha dut a nous pensaments, a una visió diferent de la realitat, amb més elements a partir dels quals poden treure conclusions. Després d'una acció iniciada per algun detonant, a més de donar sortida a una inquietud personal, passat un temps ha generat noves percepcions, idees i ha modificat la realitat —com a mínim, encara que no només, en l'àmbit fenomenològic— que vivia la persona:

Perquè si hi ha gent que ho està vivint potser que jo també ho visqui, i també perquè a la meva infància tenia els meus dos millors amics (...) Eren de risc d'exclusió social. Jo a primària era inconscient d'això (...) Són reflexions que ara faig i que em va activar això del voluntariat al meu subconscient. (vol. 12)

Una altra reflexió interessant, quan s'inicia l'acció, la trobem en el fet de descobrir les necessitats humanes i socials molt properes, no pel que es veu a la televisió, en les xarxes socials, sinó perquè és quelcom que està al costat mateix. Aquest és un tema que va sorgir en moltes entrevistes individuals però també en el grup de discussió. Inicialment ja es té consciència que cal actuar i es fa, però, iniciada l'acció, la consciència d'aquesta proximitat i la necessitat d'actuar es fa encara més evident:

Jo destacaria això que ha dit el voluntari 12 abans, que fins que no *et dones compte* de com està el teu entorn no arribes a actuar... perquè jo fa uns dies que em vaig trobar un nen que no sabia que... és el que jo ajudo (...) i me l'he trobat

mil vegades al pati, i fins que no estàs allà i dius, ostres, aquest nen necessitava ajuda... i, dius, per què no actuava. (vol. 23)

És en aquest sentit que les accions que comporten col·laboració en projectes comunitaris en la infància i l'adolescència, si bé no es poden anomenar «voluntariat» com a tal (ja que la definició de voluntariat exclou qualsevol tipus d'obligació), sí que poden ser iniciatives prou importants de cara a apropar aquest tipus de tasques a la població i perquè, fer el pas, sigui més senzill.

Tipus de reciprocitat

Sovint s'expressa la reciprocitat en el procés d'objectivar reflexions i percepcions que ha generat l'acció voluntària. Se n'han constatat tres tipus:

- Els qui han rebut ajuda en el si de la família, en l'entorn més immediat, i volen retornar-la.
- Els qui, sentint alguna mancança personal, volen evitar que altres persones la pateixin.
- Els qui creuen que, si han viscut amb un nivell socioeconòmic privilegiat, percebut com un privilegi, han de retornar quelcom a la societat.

Així doncs, la pròpia necessitat o la de persones properes porta a la reflexió que això potser ha de ser recíproc. Si he rebut ajuda, puc donar ajuda. Hi ha la persona que en el seu entorn familiar ha rebut ajuda —per exemple, el fill o filla de persones nouvingudes—, que sap que els seus pares van ser acollits i atesos des d'entitats socials²¹⁷ i també hi ha persones que han patit vulnerabilitat econòmica o social en algun moment o etapa de la seva vida i a partir d'aquí ho converteixen en un camí de doble direcció:

A l'arribar a Balaguer, vaig anar-hi, i aleshores ja automàticament em varen donar ajuda (...) I aleshores jo automàticament ja em vaig oferir (...) em vaig oferir com a voluntària. (vol. 2)

Aquesta reciprocitat també actua al contrari: a través de l'acció voluntària, hom s'adona que pot estar oferint una possibilitat o recurs de la qual no ha gaudit, quelcom que considera important i que descobreix com una carència. És a partir de l'acció que en la reflexió posterior es verbalitza com a tal:

Em va empenyar perquè tampoc a casa no m'han motivat mai a estudiar. Suposo que per això passa i ara tinc el neguit de motivar els nens i el nebot, saps? (...) I a mi no m'ho van dir... no em van ensenyar res. (vol. 15)

Finalment, hi ha un tercer tipus de «reciprocitat», expressada en la consciència que la persona ha tingut un seguit de privilegis i que, sabent que no tothom els té, està moralment obligada a retornar allò rebut. Aquest punt està en relació amb el concepte de voluntariat com una expressió o pràctica de classe que es tractarà més endavant. Però semblava important

²¹⁷ Molts d'ells, per exemple, en l'aprenentatge de la llengua, el suport a la gestió administrativa, etc.

anomenar-ho en aquest punt, donat que representa una tercera forma de reciprocitat anomenada diverses vegades durant el treball de camp:

Només *tinc que* donar gràcies. Jo soc una privilegiada. Sempre ho dic. Perquè una persona que tingui sostre, tingui menjar, tingui diners que li sobren, encara... Que tinc diners i me'n sobren. I tinc salut. Soc una privilegiada. (vol. 4)

10.2. Trets d'identitat identificats

A les persones entrevistades se'ls va preguntar específicament pel tema de la identitat en relació amb l'acció voluntària. L'objectiu de la pregunta era conèixer quina explicació donaven al fet que hagin escollit aquesta acció entre el ventall de possibilitats que tenim en l'actualitat.

En aquest apartat del bloc analític, es vol donar resposta a l' objectiu 2: conèixer el perfil de les persones voluntàries a través de la seva definició sobre si mateixes i d'aquells trets que consideren significatius amb referència a la relació entre identitat i voluntariat.

El tema de la identitat es pot abordar des d'una perspectiva individual, amb referència a la personalitat i a allò que individualment entenem que ens ha configurat com a persones, (Allport, 1965; Montero, 1982; Pujal, 2004) o bé des d'una perspectiva col·lectiva, amb referència a aquells valors, inquietuds i expectatives socials compartides, que fan que ens identifiquem amb un grup i que configuren una part dels nostres perfils en la societat (estereotips) (Bermúdez et al., 2011; Muñoz i Vázquez, s. d.; Salazar i Montero, 1982).

Naturalment, no es pretén fer un llistat de les característiques que configuren la persona voluntària. Segurament, caldria un estudi exhaustiu de tipus mixt quantitatiu i qualitatiu i, amb tot, tampoc no podríem estar segurs que fossin trets en correlació directa amb el voluntariat. Es pretenen copsar, però, les principals característiques que cadascú identifica com a pròpies i relaciona amb el fet que hagi optat pel voluntariat, és dir, com cadascú s'explica a si mateix aquest «esperit voluntari». Com s'exposava en l'anterior apartat, la identitat en relació amb la figura del voluntariat és percebuda per ells mateixos com quelcom que va molt més enllà del fet de dedicar un temps determinat periòdicament a una entitat. Intentarem exposar, per tant, els principals aspectes que han sorgit. Insistim que no volem dir que algú que no fa de voluntari (formalment) no pugui identificar-se amb moltes d'aquestes manifestacions, però en tot cas mostrem les que en el treball de camp han sorgit com a més comunes entre el voluntariat.

Un primer aspecte a destacar és el fet que la majoria de participants parlaven en primera persona explicant la seva vida, la relació amb l'entitat, el perquè d'una opció o d'una altra, etc. En canvi, altres, sobretot d'associacions més joves i menys professionalitzades, canviaven a la primera persona del plural, del «jo» al «nosaltres», depenent de les preguntes, i exposaven els seus punts de vista com si se'ls hagués demanat que parlessin en nom de la institució en la qual feien la tasca associativa o voluntària. Aquest és un tema que té a veure amb una forta identitat col·lectiva i que reprendrem més endavant en aquest mateix apartat:

I això va servir com a motivació per crear el que som ara *l'entitat*. I vam decidir per què no, per què no *visibilitzar-nos nosaltres*, només els joves. (vol. 37)

10.2.1. Identitat personal del voluntariat

Quant a les característiques més generals i amb les quals s'identificaven les persones objecte d'estudi, s'ha fet una taula amb els trets d'identificació més generalitzats. Es tracta d'allò que verbalitzaven, que apareixia en diversos moments de les entrevistes i en el grup de discussió i que podríem considerar trets sentits com a comuns:

Taula n. 21. Trets d'identitat identificats	
Valors ètics: sinceritat, honestedat, diàleg, justícia	
Austeritat o no materialistes	
Disposició a l'ajuda o actitud de servei	Envers la societat i l'entorn en general Envers la família Envers la tasca que es realitza en l'entitat
Responsabilitat i compromís	
Sensibilitat	
Obertura al canvi, la transformació personal les i noves experiències	
Sociabilitat	
Capacitat de superació o resiliència	Davant la vida El voluntariat com una forma de resiliència
El voluntariat com a creient; religiositat i creences del voluntariat²¹⁸	

Font: elaboració pròpia a partir del material recollit del treball de camp

Un dels aspectes fonamentals que constitueixen la personalitat són els valors i les creences que tenim respecte a la societat. De fet, els valors incideixen directament en les motivacions i, per tant, també són allò que guia la conducta (Salazar, 1979). Són moltes les exposicions que es van fer respecte a aquest tema. Podríem copiar una infinitat de fragments amb expressions similars a aquestes:

A mi *em va* la sinceritat, les persones nobles, i no *em va* la mentida. (vol.4)

El que odio més en aquesta vida és la injustícia. (vol. 10)

S'estan perdent molts valors: la solidaritat, saber-te posar a la pell de l'altre. (vol. 14)

²¹⁸ Aquest tret és menys generalitzable, però va sorgir diverses vegades i per això s'ha volgut incloure.

Si cobren a 6 euros, tu li pagues a 6 euros, eh?? Jo ja te'ls portaré, però no perquè és un negre ara li fotrem... (vol. 19)

I una persona que va a missa cada dia no la valoraré molt més que una altra que no hi va: la valoraré quan conegui la persona. (vol. 28)

Si no estimes res ni ningú, no pertanys a aquesta... Estimar és bàsic i això ens ajuda a viure amb il·lusió, amb ganes de fer. (vol. 40)

Valors com l'honestetat, la sinceritat, l'estima, la dedicació als altres van aparèixer i sempre acompanyats d'una reflexió sobre el «per què» s'actua d'alguna manera, quins principis són els que promouen l'actitud. Quant al tòpic que avui no hi ha valors o que les persones no se'ls plantegen, tant les entrevistes com els grups de discussió han demostrat el contrari. I quan es preguntava el perquè, gairebé sempre es tractava de valors apresos a casa:

Això surt de dintre. A la meva mare també li agradava ajudar els *demés*. (vol. 7)

Això ho he tingut sempre perquè la meva mare ja ho era, així. (vol. 21)

Pel meu pare, la mesquita sempre anava primer. Necessitava diners, el meu pare (...) El meu pare sempre ha sigut el primer a ajudar. (vol. 33)

Aquestes frases, senzilles, podrien servir de resum de moltes de les exposicions. Trobar un avi o àvia, els pares, algun familiar referent, és una constant en les entrevistes. També és cert que, amb els mateixos ambients, està demostrat que no totes les persones reaccionen igual. També es parlava d'una sensibilitat innata, de quelcom que des de petit has escoltat sobre «com ets», i, sigui o no cert que és innat o que és après, les persones ho han interioritzat i s'hi identifiquem.

A mi m'han dit molts cops «*de tan bueno eres tonto*». És una cosa que m'han dit sempre, però ja des de petit, sempre. (vol. 12)

Hi havia unanimitat, però, en què no hi ha cap factor especial que et faci voluntari. Literalment, algú expressava: «No hi ha cap ADN del voluntari». En el grup de discussió es qüestionaven si tothom pot fer de voluntari, si tothom té la sensibilitat (o allò que cal) per a ser voluntari. En el grup es va arribar a una situació curiosa que es tancava amb diversos intercanvis i que resumim de la manera següent: tothom pot fer de voluntari. No en tot, però; en realitat, tots coneixem gent que mai no faria de voluntària. És a dir, fins a un cert punt, el gat de Schrödinger: sí i no i tot a la vegada.²¹⁹

²¹⁹ Aquesta contradicció aparent creiem que respon, de fet, a un tema que seria interessant abordar des de la sociolingüística. Les persones ens expressem amb el llenguatge que tenim. La nostra cultura ens porta sovint a cercar oposicions binàries, i aquesta estratègia potser no és la millor per a tractar els temes de gran complexitat —de fet, la majoria dels socials—, que, abordats binàriament, dificulten una comunicació més oberta, que ens doni més opcions. En aquest sentit, diríem que expressar una realitat

Fent una interpretació d'aquesta contradicció aparent, posant-ho en relació amb les diverses opinions escoltades durant el treball de camp, creiem que el que volien expressar és que hi ha persones que, pels valors que han prioritzat, no posarien en primera instància l'acció voluntària. Es podria pensar, prenent la perspectiva ecològica, que, si es modifiquen la cultura o alguns aspectes d'aquesta, la seva cadena de valors canviaria i podrien arribar a optar pel voluntariat. En tot cas, la influència de l'ambient en les opcions i decisions que es prenen a la vida està força estudiada per disciplines com l'antropologia o la psicologia social: hi ha diverses experiències (per exemple, en l'àmbit de les drogodependències)²²⁰ que mostren que l'entorn sociocultural és bàsic per a explicar el comportament que desenvolupem les persones i també els animals socials.

En tot cas, podríem dividir el tipus de resposta entre:

- Els qui pensen que el context de desenvolupament és el que facilita més o menys les actituds d'ajuda.
- Els qui pensen que hi ha d'haver una predisposició personal i que si no hi és no es faran voluntaris ni voluntàries.

Si ens fixem en la primera creença, podríem afirmar que tothom podria ser i fer voluntariat. Però no en tot: les sensibilitats personals, les nostres preferències, formació i capacitats segurament ens faran més vàlids per a un tipus de voluntariat que per a un altre —igual que passa en l'àmbit laboral i d'altres—, però, com s'apunta en la segona opinió, no podem negar que cal haver prioritzat un seguit de valors determinats per a optar finalment pel voluntariat. En aquest sentit, una voluntària, en el grup de discussió, al·ludia directament al factor context o situació com a element central en la configuració personal:

Se fa o desfà,²²¹ depèn, perquè un no ha pensat mai a fer una cosa i arriba un moment que es troba en una situació i la fa. Aleshores aquesta discussió de si l'ou o la gallina... (vol. 44)

Si eliminem de l'equació la qüestió del context i ens fixem només en l'expressió superficial dels comportaments és quan es podria afirmar que no tothom està disposat a fer voluntariat. En les entrevistes sorgia que, sense analitzar motius ni contextos, hi ha persones que «no són», que mai no farien de voluntàries. El fragment escollit forma part de la conversa del grup de discussió:

Hi ha gent que, per la seva manera de ser, ja mai seran voluntaris... perquè hi ha gent que és molt més egoista, molt més egocèntrica: sempre pensa primer en ella,

polièdrica —cada cop més entesa com a sistema complex, per categoritzacions binàries— no és una tasca fàcil.

²²⁰ Es pot trobar més informació sobre aquests estudis en l'adreça següent: <https://jralonso.es/2020/10/16/el-parque-de-las-ratas/> (Alonso, 2020).

²²¹ Responent la qüestió clàssica de l'àmbit del voluntariat sobre si la persona voluntària «és» voluntària o «fa de» voluntària.

no és que els *demés* siguem...²²² Llavors jo penso que aquesta gent, fer voluntariat, no se'ls ha passat mai pel cap. (vol. 47)

Quan es feia referència a qui no fa voluntariat, es fixava l'atenció en els valors que s'assignen als «mai voluntaris voluntàries»: egocentrisme, egoisme, manca d'empatia, etc. No se fixava en aptituds o habilitats que impossibilitessin una acció voluntària institucionalitzada, sinó que, com es veu en l'exemple anterior, es feia referència a valors personals, a una manera de ser que no és exclusiva, per tant, del voluntariat, que formaria part també de les persones que practiquen el bon veïnatge o l'ajuda mútua, que, d'acord amb les respostes donades per les persones objecte d'estudi, compartirien certs valors positius per a la comunitat. Per això, les persones entrevistades exposaven no només allò que fan com a voluntàries, sinó diversos moments d'acció voluntària no formal per mostrar que és quelcom que transcendeix l'acció concreta en el si de la entitat:

Si puc, dedico hores meves personals a alguna amiga o algun amic que vol repàs d'alguna cosa. (vol. 23)

En altres grups de discussió, també sorgia el tema dels valors com a generadors d'una societat concreta —«som egoistes»—, però no se situaven tant en la manera de ser sinó en el tipus de societat que s'estava construint i en les conseqüències per a les opcions que prenem:

Fins que no toca a un tipus de societat o a un tant per cent elevat, la gent no es mou (...) Funciona la cosa així: si no em toca, no m'importa. (vol. 36)

Insistim, però, en el tema dels precedents. Gairebé totes les persones entrevistades reconeixen haver viscut certs valors, haver vist a casa l'actitud d'ajuda als altres. Encara que no haguessin vist el rol voluntari com a tal, sí que identificaven alguns dels aspectes que es relacionarien amb l'expectativa de rol²²³ associada al voluntariat.

Podríem dir que un tema que genera acord al llarg de les entrevistes és que el voluntariat comporta una manera de ser i d'estar en la societat. Manifestar-la a través de les entitats respondria —com ja hem dit—al context, a aprofitar el que l'entorn ofereix:

El cas del meu pare era la típica persona que no era voluntària de res al món, però a casa nostra sempre hi havia algú o altre. O perquè l'havien fet fora de casa i no sabia on caure mort, l'acollia a casa nostra. (vol. 3)

Gairebé tots els menors de trenta anys que s'han entrevistat, en la infància ja havien participat d'activitats associatives i sovint amb el suport i acompanyament dels adults de la família. Ara bé, és cert que, no pel fet d'haver fet campaments o altre tipus de vida associativa (esport, per

²²² L'expressió denota voler ser discret i humil, no fer ostentació d'aquest «rol positiu» que té a veure amb el voluntariat com a element històricament situat i en relació amb valors i normes morals relacionades tradicionalment amb l'ajuda i la filantropia.

²²³ «Cómo ha de actuar una persona que ocupa una determinada posición, y cómo deben actuar los demás respecto a ella» (Bronfenbrenner, 1979:107).

exemple), hi ha garantia que les persones facin voluntariat, però sí que sembla que és un precedent important, igual que el fet d'haver vist actituds d'ajuda en l'àmbit familiar.

Tornant a la importància que té l'ambient de desenvolupament macro, s'al·ludia al tipus de vida i de societat en la qual estem immersos, que no genera espai ni context per al voluntariat i en la qual el valor principal és el guany individual per sobre del col·lectiu. Aquest és un tema que ha anat sorgint des de moltes vessants de l'anàlisi i ha estat recurrent, una de les respostes freqüents en relació amb donar respostes a tot allò que no funciona com caldria esperar segons el criteri de les persones entrevistades:

I a part que molta gent, crec, jo almenys en la meua classe, no fa una cosa per iniciativa si tu no els dones res a canvi. (vol. 23)

Hi ha molta gent que és com egocèntrica i aquestes coses. I aleshores no fa res pels altres, tampoc. Aleshores no tenen la motivació, *tampoc*, per fer voluntariat. (vol. 22)

En un dels grups de discussió, davant de la disjuntiva sobre si tothom té o no caràcter o capacitat per a fer voluntariat, una de les aportacions fou interessant en el sentit que reafirmava aquesta identitat a través dels valors i en relació amb el context (perspectiva ecològica) com a element definitiu en la cooperació o no cooperació de les persones:

Perquè de solidaris en som tots. En principi davant de les urgències. Ara, que es mantingui... (vol. 44)

Un altre tret força constant pel que fa a la identitat personal és l'austeritat en relació amb els béns materials. Es podria considerar que es tracta d'una expectativa de rol,²²⁴ en el sentit que les persones voluntàries tenen assignats socialment valors com l'altruisme, la consideració, l'empatia, entre d'altres. El que pensessin els altres, però, no era important per la majoria de les persones entrevistades, però sí que eren molt conscients que projectava una imatge positiva d'elles mateixes:

Suposo que si *algú* té un concepte meu, no dirà que soc un egoista o un antisocial o *anti-d'allò*. Va amb la meua personalitat (...) Sí, estic pendent de la gent. No sé, sí, ja és un tarannà, no? (vol. 18)

Seguint amb els valors, molts cops es van definir com a no materialistes. L'austeritat, acompanyada de la capacitat per a valorar el que es té, ha passat per davant de la recerca o l'acumulació, tant amb referència als béns com al poder (aquest últim aspecte es mostrarà en el darrer apartat d'aquest punt 1 i també a l'apartat de capital simbòlic). És a dir, de nou, els valors, més que les necessitats o mancances —que tenen a veure amb la identitat positiva—

²²⁴ Agafem de referència la definició d'expectativa de rol (Bronfenbrenner, 1979:107), exposada en el peu de la pàgina anterior, tot i que afegiríem que el rol no marca només comportament, sinó també creences i maneres de pensar pròpies d'aquest rol. Ningú no espera que algun voluntari o voluntària digui que l'únic que vol a la vida és «fer diners», per exemple.

(Festinger, 1975), són el que identifica o, millor dit, són la manera de definir-se dels entrevistades.

A mi el que menys m'agrada és tant materialisme. Jo, el materialisme, tanta compra i tanta cosa, amb mi no va. (vol. 4)

I ho vaig proposar a l'AMPA. Ho vaig fer sense cobrar: no vaig voler cobrar. (vol. 30)

Des que estic jubilat, no tinc cap necessitat. *No tinc calés*, però tinc els que em fan falta i prou, i no en vull més. (vol. 40)

En aquesta manifestació de rol, moltes expressions denoten aquest «altre» amb qui establir comparació, però en aquest cas és un altre «genèric». La gent és egoista, poc solidària, va a la seva... Aquesta «gent» són els que «no són voluntaris», «no són nosaltres», però, com hem dit, no tant amb referència a ser voluntari o voluntària en una entitat, sinó amb aquells que no comparteixen els valors. La dualitat s'estableix entre qui té certs valors —que comporten estar atents als altres— i qui no en té.

Yo pienso que *es una función* de cuánto puedes ganar y cuánto tú quieres ganar y en qué nivel de materialismo quieres vivir. (vol. 43)

En aquest sentit s'apreciaria una relació entre la prioritització d'activitats en el temps i els valors que té la persona. Aquests valors que han estat apresos i amb els quals s'identifiquen es deixen veure també en la seva vida quotidiana, en tot allò que fan, «més enllà de les entitats on estan compromesos», com una manera d'estar en el món i que suposa la manifestació d'aquesta identitat voluntària.

L'altre dia vaig sortir a un quart d'una. Una persona que es veu que tenia ganes d'esbravar-se i d'explicar la seva vida, doncs vaig estar fins a un quart d'una. (vol. 2)

Ah, bueno, perdona. He sido seis años acogida de saharauis (...) Sí, todo el verano. (vol. 8)

Llavors, com una simple veïna, amiga, jo els baixava a Lleida, els ajudava a fer papers o els portava al metge. Bé, el que podia. (vol. 14)

L'actitud d'ajuda no només s'ha expressat envers la comunitat o les entitats amb les quals es col·labora. També, en el relat, la «família» i el compromís amb aquesta han estat presents i no només en els més grans, sinó també en les franges d'edat més joves. La consciència que cal estar al costat dels més propers ha estat també una constant. En aquest sentit ens allunyariem, per tant, de la idea de persones que practiquen un altruisme normatiu (Salazar, 1979) :

Per als meus, tinc aquesta idea que estic 24 hores per a ells, és a dir, que si hi ha algú dels meus que em necessita, sap que em trobarà. (vol. 12)

Sempre porto el meu germà a l'escola. Després vaig a l'autoescola perquè m'estic traient el carnet, i després passo a veure els padrins. (vol. 35)

Un altre tret, també general, és la responsabilitat i compromís, que es demostra amb el compliment de la funció específica encomanda però també amb la disposició envers la realització d'altres tasques si s'escau. Com ja hem dit, no es tracta que les persones voluntàries facin el que no els agrada, que, tal com han exposat, no és així, però sí que hi ha flexibilitat i disponibilitat envers l'entitat amb la qual estan compromeses i, en general més enllà de la tasca, col·laboren amb allò que cal i se'ls demana:

Necessitaven més gent amb lo dels aliments, i llavors va ser quan me'n vaig anar cap allà a ajudar i també em va agradar molt, la veritat. (vol. 14)

Després, quan *la persona tècnica* ens demana si podem ajudar en alguna cosa, doncs ajudem, ajudo. (vol. 28)

En general, la sensibilitat també ha estat un tret especialment present en les entrevistes; de fet, en algun cas l'acció voluntària servia per a reduir la dissonància cognitiva (Festinger, 1975) en relació amb aquest sentiment que les coses no van com es voldria (en l'àmbit macrosocial), i quedar-se sense fer res no sembla l'opció:

Entonces, si yo no soy político, sin posibilidad de cambiar algo, sí puedo hacer esto. El voluntariado ayuda a aclarar la cabeza, a decir «sí, estoy haciendo algo, apporto a la sociedad». (vol. 5)

També em dona una seguretat que estic fent alguna cosa per millorar aquest món i no estic així amb mans creuades. (vol. 10)

Més enllà de la dissonància cognitiva compensada, les persones entrevistades sovint comentaven que allò que succeïa al seu voltant els impactava i que sentien la necessitat de fer-hi alguna cosa, sensació que s'ha tingut sempre, no només en la tasca voluntària, en altres àmbits de la vida:

Primer, em devia a l'*empresa*; després, al client. Llavors, sí que aquest client intentaves... Ja tenies aquesta sensibilitat, *digue'n* no habilitat, deixem-ho en sensibilitat. (vol. 6)

De nou, també en relació amb la sensibilitat, apareixen les creences com a guia d'acció. Pensar que les persones s'han d'ajudar per a poder avançar genera una propensió a fer-ho:

Són principis que al cap i a la fi sí, m'hi identifico. Tampoc has d'esperar res per ajudar una persona, perquè jo crec que si no ens arribem a ajudar el món no va enlloc. (vol. 10)

També per compte de l'altre amic que tenim en comú li he dit: «Noi, si necessites ajuda el dia de la cursa *digue-li* a ell i feu-m'ho saber, que si puc donaré un cop de mà». (vol. 13)

Aquesta sensibilitat aniria acompanyada d'altres valors com l'empatia i la solidaritat. En diverses entrevistes, quan es parlava de l'atenció a les persones amb necessitat, es mostrava emoció, connexió amb les experiències —difícils i dures— de les persones que atenien.

(*S'emociona*) No, perquè gràcies a Déu problemes en aquest sentit no he conegut, no. És perquè empatitzo amb els altres. (vol. 20)

Les persones entrevistades han mostrat també una actitud oberta a créixer, canviar, aprendre, evolucionar. Són persones curioses, actives i amb interessos molt diversos: esports, música, teatre, participació en activitats del municipi, muntanya, etc. En aquest sentit, el tret que les identifica és la diversitat: cada vida té les seves experiències i vivències, absolutament diferents. El voluntariat que ha mostrat més homogeneïtat en la forma de vida i fins i tot similituds en certes característiques de la seva vida quotidiana han estat les persones de l'entitat Chabab al Amal, ja que el perfil general era semblant i hi havia, a més, un gran sentit d'identitat col·lectiva, i, com que moltes d'elles eren, a més, família, també les experiències, fins a un cert punt, eren comunes.

En tot cas, el que sí ha estat comú és la vitalitat i ganes de conèixer, gaudir i participar a partir de la realitat que els ha tocat viure:

A mi m'agrada estar actiu: no puc estar sempre parat (...) Me'n vaig a donar una volta per casa perquè també tinc la sort de que visc en un lloc que tinc 2.500 metres quadrats. (vol. 1)

Cada cual hace unas actividades. Yo me voy a la montaña: tengo un grupo de montaña. «vol. 5»

Que haig de fer el sopar, que a la nit haig d'anar a assajar... I feia el sopar. Ai, però si no hi anem a l'entitat, i el dilluns igual, després a l'altra entitat, després a l'altra. (vol. 21)

Y también yo he salido mucho. He sido una persona que ha salido mucho. (vol. 26)

Podríem posar gairebé un exemple de cada cas. La vida activa, diverses aficions, ganes d'aprendre i fer coses noves, són, com hem comentat, una constant. Com dèiem a l'inici, no ens referim al fet que només les persones voluntàries tinguin aquests trets, sinó que són trets compartits entre el voluntariat entrevistat.

En el grup de discussió va sortir el voluntariat com una forma de «sentir la vida», de sentir-se viu fora de les rutines establertes de forma generalitzada i expressades en el «treball-casatreball». Hi havia acord en el fet que, gràcies a fer tasques diferents, hom dona sentit a la seva vida i, per tant, aquestes tasques el constituïen com a persona:

Ja surts del marc que té el robot: aixecar, anar a treballar per cobrar per després poder pagar... És una cosa que fas tu per després sentir-te humà. (vol. 34)

Trobem una gran sociabilitat de les persones entrevistades en el treball de camp. També en aquest cas hi havia moments amb contradiccions més pròpies de la dificultat d'expressar exactament allò que es vol dir quan es tracta de qüestions tan personals, amb les quals es vol explicar «qui s'és». Algunes de les persones entrevistades, tot i manifestar que participen en moltes associacions, que fan moltes activitats, en un moment es definien com a «no sociables» o «no tan sociables» com sembla. Fins i tot hi va haver qui d'entrada no s'havia plantejat aquesta categoria i dubtava, refeia la seva autodefinició conforme avançava la conversa:

Ara m'has fet pensar en si soc sociable o no soc sociable. Potser al final seré insociable. (vol. 44)

Una conclusió que trèiem d'aquestes contradiccions aparents és que, quan hom està en comunitat moltes hores al dia, potser també li cal un temps de «reapropiació», de tranquil·litat i reflexió, que fan que en aquells moments no sigui sociable o no es percebi com a tal.

Soc molt sociable, però al treballar tant amb gent també necessito moments per a mi i en petit comitè. (vol. 15)

Una altra de les persones entrevistades afirmava que cada setmana anava a fer una activitat amb molta més gent, que tenia un whatsapp. S'anotava l'hora de trobada i, a partir d'aquí, cada setmana a l'hora prevista hi anava qui volia, sense haver d'inscriure's ni de fer res més que assistir. Aquesta persona que relatava aquest fet, a part, també era voluntària d'una de les entitats socials presentades en l'estudi i d'altres agrupacions. Però, amb tot, en un moment determinat es definia de la manera següent:

Podríem dir que no soc el que seria una persona molt social, no. A veure, que no faré, si he de ser social... correcte, no faré mal paper, però que no soc d'aquelles persones que per allà on passo es nota, socialment parlant. (vol. 6)

Tal com s'observa en l'exemple, això també depèn del que s'entengui per sociabilitat i té a veure amb els rols que s'assumeixen en l'activitat comunitària, però cadascú, personalment, ho viu a la seva manera. Han estat diversos els casos que han exposat de tenir una vida social activa i definir-se com a poc sociables, o d'expressar dificultat per relacionar-se amb els altres.

Amb adults, que no amb gent de la meua edat, és això que comentava: sento una mena de barrera que em costa entrar. (vol. 11)

És clar que aquestes contradiccions formen part de la dimensió humana: no estem igual sempre ni a tot arreu, les persones variem i ens mostrem diferents d'acord amb l'entorn. Com s'ha dit, el fet de mostrar certs trets de personalitat i valors compartits no denota homogeneïtat dels membres; al contrari, quan es mira tot el conjunt, fent de nou una analogia, es veu un mosaic complet de dissenys i colors diferents però que creen una imatge de la qual es desprèn molta riquesa, vitalitat i creativitat.

Si considerem que els trets de personalitat van acord amb l'experiència i la interpretació que en fem, i ho posem en relació amb els moments de la vida pels quals anem passant, algunes persones entrevistades poden servir per a testimoniar que aquestes ambivalències respecte a «ser sociable» són quelcom natural, molt en relació amb les circumstàncies, d'acord amb el moment vital pel qual passem. Els moments de treball intens, canvis de domicili, el moment de criança de fills, malalties o, senzillament, el fet que agrada canviar el tipus de ritme de vida, són factors que s'han esmentat com a justificació de moments amb menys activitats comunitària o participació social:

A día de hoy, como pareja que hemos emigrado y vivimos en un contexto rural, eso²²⁵ nos falta un poco. (vol. 27)

En altres moments, el context ha fet que les persones s'adonessin de la necessitat i la importància d'estar amb els altres, i, en aquest sentit, ha potenciat la voluntat de participació i de col·laboració social:

Però tinc la necessitat d'estar amb la gent. I el confinament va ser el cop de realitat que em va fer adonar-me'n. (vol. 42)

Val a dir, però, que podríem tenir una llarga llista d'expressions en què es manifesta el gran sentit associatiu i la capacitat de socialitzar de les persones entrevistades. Més enllà de moments de soledat buscada, del fet que agradi arribar al vespre i estar tranquil, de sentir que hom no és el centre de les reunions, el fet és que són persones absolutament connectades a la comunitat i al que els envolta.

Destaquem que, en parlar de la identitat, en definir-se, tot sovint han sorgit temes en relació amb la «superació personal», la «resiliència», amb el fet d'haver d'afrontar situacions difícils a la vida. El comentari de moments difícils de la vida sortia en relació amb la identitat i la definició de «qui» eren i «per què» eren com eren (identitat o personalitat).²²⁶ S'han recollit moltes experiències de superació personal, d'afrontament de canvis, de problemes de salut, etc., que, vistos en perspectiva, els han mostrat la fortalesa que tenien.

No és que hagi sigut allò, «el hijo de papá», perquè m'ho he hagut de guanyar tot, diguem- ho així, i molt content i amb molta honra. (vol. 6)

Tal com s'ha pogut veure en el primer apartat d'aquesta anàlisi (sobre la reciprocitat), quan les converses anaven més a fons, algunes persones relacionaven l'actitud d'ajuda, l'obertura a l'altre, com una conseqüència de les seves vivències més dures, d'aquells moments de dificultat a la vida que, pel que fos, en lloc d'ensorrar-los totalment, els havien dut a reflexions i replantejaments, a buscar sortides. Algunes persones ocupaven el temps amb l'estudi, per altres la feina —sobretot si estava vinculada a temes socials— els donava força per a anar

²²⁵ Es refereix al fet de socialitzar amb els altres.

²²⁶ Resiliència és un concepte procedent de la física i es refereix a la capacitat d'un cos per a recuperar el seu estat o posició original. Aplicat al camp social, és la capacitat d'adaptació de persones i grups davant les amenaces o reptes i també la capacitat de superar amb èxit les situacions complicades i/o traumàtiques (Oriol-Bosch, 2012).

endavant, etc. En general, les persones han mostrat una gran capacitat de resiliència que en alguns casos ha comportat optar pel voluntariat com una forma de superació o reidentificació. I això s'ha donat en dos sentits. Per una banda, hi havia els qui per fi, per derivació del problema que fos, optaven per fer quelcom que ja haurien volgut fer abans:

Yo creo que si no hubiera conocido a esta persona, mi vida hubiera sido mucho más... incluso de voluntariado (...) Me hubiera apuntado a muchas cosas (vol. 8)

Per altra banda, hi havia aquells per a qui, davant del problema o d'una situació difícil, el voluntariat és percebut com un element que ajuda a superar el problema, almenys a ocupar el temps de forma productiva:

Perquè li vaig dir a XX que si necessitava algú més en algun lloc (...) en el sentit que jo m'havia de distreure més, saps? (...) I m'hi sento molt bé, perquè allí no recordo tant. (vol. 41)

En alguns casos la relació entre resiliència i voluntariat era força explícita, donat que el voluntariat s'havia iniciat com una forma de superació, ja fos d'alguna pèrdua o algun moment complicat de la vida. Però en d'altres, més enllà d'alguna situació en concret, es descobria que el fet de col·laborar amb la comunitat i, per tant, també fer voluntariat, era com un factor de protecció, un element que permetia millorar, canviar o ser resilient davant l'adversitat:

A mi m'agrada molt conèixer gent per xerrar, m'agrada molt obrir-me perquè potser jo soc una mica més reservada i volia sortir de la zona de confort. (vol. 10)

Incidim de nou en la idea que, quan es parlava de la identitat, el voluntariat apareixia relacionat amb els valors. En algun cas, les persones voluntàries relacionades amb el camp social de manera professional expressaven el que aquest aporta, amb independència d'actuar amb el «rol voluntari» o «rol professional», com si es tractés, tal com s'exposarà de forma més extensa en l'apartat del rol, d'una configuració de valors que poden ser intercanviables en diverses situacions. En preguntar per allò que aporta, una persona trobava l'exemple en el motiu que l'havia dut a optar, en aquest cas com a professional, pel camp social:

Era una mica budista per part meva, perquè jo pensava: «Si ells tiren endavant,²²⁷ tu també». Sempre han sigut uns herois per mi, i això m'ha ajudat molt. (vol. 14)

Pel que fa a les creences religioses, hi ha força diversitat: des de les persones vinculades des de sempre a entitats i estaments religiosos, passant per les que, tot i haver estat educades en alguna (fet general), no el consideren un aspecte tan essencial a la seva vida, fins a qui n'ha renegat. També hi ha qui es manifesta creient però sense religió i, a més, els ateus i agnòstics. En tot cas, podríem exposar un exemple de cada. En l'exercici de categorització, però, no s'han observat diferències substancialment importants entre els creients i els no creients. Podríem aventurar-nos a afirmar que molts valors laics, per aquesta influència històrica que impregna qualsevol qüestió social, no són gaire diferents dels valors religiosos. No hem trobat posicions

²²⁷ Referint-se al col·lectiu que atén professionalment.

radicals en relació amb la fe en cap dels entrevistats i, en general, les persones han estat crítiques en les seves valoracions independentment de manifestar-se o no com a creients. Les expressions següents corresponen a una persona que es declara cristiana i a una altra islàmica:

Sí, soc creient, però hi ha coses que no estic d'acord. Hi ha coses que *les trobo que estan* malament. (vol. 25)

A mi em dol, perquè veiem que passen a totes les religions i, creu-me, que no és la religió: és la persona que manipula la religió. (vol. 34)

Al llarg de l'estudi, donat que la religió, per alguna entitat, era un tret essencial, apareixeran referències a les creences i la fe.

10.2.2. La importància del rol

Si parlem de la identitat del voluntariat com a transició cap a la identitat col·lectiva, es podria analitzar la seva figura des de la perspectiva de rol. Agafant de referència la teoria ecològica de Bronfenbrenner, el rol de voluntari o voluntària haurà de provocar canvis en tot l'entorn ecològic de la persona. Un canvi de rol suposa generar relacions diferents, de vegades noves relacions en l'entorn on la persona es desenvolupa. Pot suposar un canvi en les relacions de poder, un tipus de noves relacions amb un tipus d'afecte determinat, que ens situaran en un estrat dels sistema determinat; en definitiva, generarà noves formes, espais i nivells d'interacció, etc. Per tant, fer de voluntari o voluntària comporta ampliar, modificar la nostra identitat a través del nou rol. En alguns casos, aquest canvi és més o menys evident. Dependrà de la riquesa de rols que ja tingui la persona i de molts factors en els diversos àmbits del sistema (del microsocial al macrosocial). En tot cas, iniciar-se com a voluntària suposa un canvi important, fins i tot una redefinició de la pròpia identitat:

El fet que et permeti donar i transformar com a mínim el teu entorn i també, com a contrapartida positiva, que t'ajudi a tu a conèixer portes i finestres, això a mi m'està ajudant en tot, laboralment i interpersonalment. Per tant, el canvi social però també el fet d'avançar personalment. (vol. 11)

I en alguns casos es parla de canvis que afecten els àmbits de la identificació personal: l'àmbit interactiu més «micro», que té a veure amb la manera com ens definim a nosaltres mateixos, el «jo» i el «*self*» en conversa. En l'exemple següent que mostrem, el fet d'haver assumit el rol de voluntari o voluntària ha canviat aspectes importants, per exemple, en relació amb l'actitud envers els altres:

Abans era una persona que no es podia ni parlar amb ella. Hi parlaves i no t'escoltava. Ara els hi dono més temps a les persones per parlar. (vol. 35)

En aquest sentit, fins i tot algunes vegades la identificació amb el rol és tan forta que, si algú proper no l'entén, és un factor important a l'hora de decidir sobre el tipus de persones que es vol incloure en la vida en tots els àmbits:

Jo vaig tenir una parella que no ho entenia, que fes això sense cobrar. I jo li deia que a mi m'aportava. I li vaig dir que, si no ho entenia, tampoc anàvem bé. (vol. 42)

Des de la perspectiva de rol, el voluntariat pot ser vist també com una manera de fer la transició de rols. Si dèiem que en la quotidianitat de cada persona hi ha tot el seguit de rols a partir dels quals ens definim, que comporten un seguit d'interaccions determinades, al llarg de la nostra vida hi haurà rols importants (per exemple, el rol en la família, el rol en la nostra feina —sobretot si és vocacional—) que utilitzarem per a diferenciar-nos dels altres i saber qui som. En aquest sentit potser es podria parlar de rols principals —que duren molt de temps i que en la societat (àmbit macrosocial) es consideren molt importants— i rols secundaris que de vegades potser són trets diferencials de la cultura o abracen aspectes menys essencials en la realitat macro en què es desenvolupa la persona. Així, per exemple, podríem dir que el rol de ser, per exemple, «mare», és important en totes les cultures, però en unes ho és més que en unes altres.

El rol de «voluntari/ària» podríem considerar-lo secundari. Per a ser algú reconegut en la nostra societat, no és essencial ser voluntari o voluntària, però els valors, activitats, patrons, expectatives associats a aquests rol sí que poden ajudar a fer transicions cap a altres rols, i fins i tot ajudar a complementar allò que la persona defineix o creu que «és» en el si de la comunitat. Així doncs, el rol de voluntari pot assumir diverses funcions i pot ser considerat com un factor constitutiu de la persona. Per exemple, en les motivacions vocacionals, en el cas dels qui en un futur es volen dedicar a alguna tasca social, es podria interpretar com un «entrenament de rol» fer voluntariat en l'àmbit social; no és com treballar-hi però ajuda a conèixer l'expectativa d'aquell rol. Perquè es veuen altres persones (tècnics contractats) que hi treballen, perquè s'interacciona amb persones que en un futur interaccionaran precisament pel rol de «treballador en àmbits socials», perquè els valors i aprenentatges de rol, en molts casos, coincidiran amb els professionals, etc.

Hi ha un altre cas interessant en el qual el rol de voluntariat té una significació diferenciada: és el cas dels canvis obligats de rol en les etapes vitals de la persona, per exemple, la jubilació. En la nova etapa, establerta socialment i a la qual, en certa manera, ens veiem obligats, les persones poden sentir que perden elements d'identificació importants, i més en la societat occidental on el rol productiu és tan important. Les persones poden fer ús del que podríem anomenar «romanent de rol» i, per tant, mantenir certs aspectes associats al rol anterior que els definia, de manera que faciliten la transició, suavitzen l'impacte cap a la nova etapa vital.

D'altra banda, tal com s'ha exposat en línies anteriors, sovint el rol voluntari representa una forma d'enriquiment de la realitat, de l'espai ecològic de la persona. Podríem dir que constituïria un «rol de complementació». Aquest, alhora, es podria dividir en dos, ja que actuaria com a rol «de suport a la salut» o fins i tot «de compensació». Tal com hem exposat, en un dels grups de discussió sorgia el voluntariat com una forma de «llibertat» en el sentit de treure la persona de «la casa i el treball», que són els dos rols normatius (rol en la família i rol laboral) per excel·lència en la nostra cultura. D'aquesta manera, aquest voluntariat actuaria com un rol de suport, quelcom que ajuda a veure altres aspectes de la vida o la vida des

d'altres punts de vista que ens treuen de la rutina i, per tant, contribueixen a la higiene mental, i com un factor de protecció de la salut mental. També, dèiem, hi ha el rol de compensació, que, en alguns casos, serveix per a compensar aspectes de la vida que no agraden i que a través del voluntariat ens connecten amb d'altres més interessants. Estem parlant, per exemple, de quan el voluntariat és activat com una forma de resiliència.

Finalment, cal destacar la importància que tenen els valors associats al rol, les expectatives de rol. Una societat pot promoure rols i interaccions basats en la competició o en la cooperació. Segons quin tipus es posi en marxa, hi haurà espais socials diferenciats i, en el cas en què les actituds que s'assumeixin estiguin d'acord amb allò que es potencia (Bronfenbrenner, 1979) — per tant, des d'un punt de vista constructivista—, podem entendre l'opció del voluntariat com l'aportació individual a un tipus de societat determinada, que defensa uns valors, uns tipus d'interacció i uns significants concrets. Posat en relació amb el context ecològic global, des d'una mirada en aquest cas més macrosocial, podríem dir que el voluntariat, en la nostra societat occidental —com a figura social—, actua com a «contrapès» d'altres rols força més normatius i instaurats que generen altres formes d'interacció. D'aquí ve que el voluntariat parli de l'individualisme, la manca d'empatia, la manca de respecte envers l'entorn, i doni primàcia a tot el que és relacional, etc., donat que actua com a contrapès de tots aquells aspectes que la societat entén com a «normals» però no com a desitjables.

10.2.3. La identitat col·lectiva

Parlar d'identitat col·lectiva és parlar d'espais comuns, de normes i funcionament consensuats, de consciència de pertinença a un grup i categoria social. Aquesta identificació ha sorgit en diversos moments en el treball de camp i amb referència a diversos grups, alguns connectats els uns amb els altres. En aquest sentit s'han evidenciat les identitats múltiples amb les quals les persones juguen, modifiquen l'entramat social i s'hi situen.

Un dels motius d'associar-se, com ja hem vist, és trobar persones afins. A les darreres dècades, Catalunya ha rebut un gran nombre de persones immigrants que a poc a poc s'han incorporat a la vida social de les poblacions. Avui ja estem convivint amb les segones i terceres generacions, i aquestes tenen una socialització primària, són criades amb uns patrons culturals i educades i socialitzades de forma secundària amb uns altres (Berger i Luckmann, 1968). Aquest fet ha generat la recerca d'identitat per part d'aquests fills i filles de les persones que van constituir els moviments migratoris d'inici de segle.

De fet, la multiplicitat d'identitats s'ha vist reflectida especialment en el col·lectiu de joves islàmics. Per una banda, hi ha la identificació amb la religió, que no es posa en dubte en cap moment, però estan immersos en un gran procés de resignificació i transformació del que significa ser català i musulmà a l'hora. Per altra banda, hi ha el respecte envers els més propers, els que podríem considerar el seu entorn «microsocial»:

Perquè els pares no volen que perdís l'arrel de l'Islam i la teva cultura marroquina, i a més si veuen que la filla només s'ajunta amb catalans, això ja és un perill per ells! (vol. 37)

Una primera comparació es podria fer entre les persones de religió islàmica que representen les persones nouvingudes, de primera generació, amb un bagatge cultural propi, enfront dels «catalans», cultura d'acollida que obliga les noves generacions a cercar aquesta identitat mixta i amb la qual es pugui congeniar. Per les noves generacions, la multiplicitat forma part de la seva realitat:

Quan vull ser catalana soc catalana i quan vull ser marroquina soc marroquina.
(vol. 37)

En l'àmbit meso, es troben amb una situació similar: la Mesquita, que seria un espai associatiu natural per a persones que es manifesten clarament adherides a la religió islàmica, no respon a la realitat que viuen ni representa molts valors importants per a les persones que han creat aquesta associació de voluntariat i comunitat islàmica. L'expressió següent denota clarament aquesta vivència de valors diversos que cerquen encaixar col·lectivament a través d'una de les eines que els ofereix el seu entorn social: l'associacionisme.

*Vale, l'entitat, comunitat islàmica,*²²⁸ penseu que sou els homes que heu de representar aquesta religió, però que sapiguen que en aquest país poden ser dones. (vol. 34)

A més, el fet de poder comptar amb aquesta entitat els permet fer un seguit d'accions de reivindicació d'acord amb aquells trets d'identitat que no poden manifestar o que senten que en altres ambients no són acceptats i han de sublimar. En el grup de discussió sorgia el fet que en l'àmbit de treball una de les participants, tot i treballar en tasques socials, no podia ajudar les famílies nouvingudes a fer certes gestions perquè no era acceptat normativament allí on treballava. L'entitat de voluntariat, per tant, li proporcionava un rol que també l'habilitava per a fer segons quines tasques de representació vetades en l'àmbit laboral, que des de la feina no li podien prohibir:

Ni se me ocorre decirle... venga, anem a parlar amb la directora. Però quan plega a les 15 h... i demana cita a les 17 h, que sí que vindré! (vol.34)

Pel que fa a l'aspecte macrosocial, és encara més evident, i com es mostrarà al llarg de l'anàlisi, els és un espai a partir del qual poden reivindicar que encara no es troben del tot còmodes en l'entorn cultural que consideren propi. Senten que estan privats de certs drets pels quals estan disposats a lluitar.

Quant a l'entitat, a més, tenen molta cura amb l'acció voluntària. Fan classes de llengua per a nouvinguts, d'àrab per a nens i nenes, de reforç escolar en general; volen crear un grup d'escoltes, etc. Totes aquestes iniciatives responen a la projecció de la seva identitat col·lectiva com a oberta, tolerant, de lluitar contra la imatge de l'Islam que es pugui tenir en el territori. Aquí apareix una altra de les comparacions: «Nosaltres, musulmans catalans joves, no som com els musulmans marroquins» —en realitat, es refereixen als de primera generació.

²²⁸ Es refereix a la de la seva ciutat de residència.

(...) els marroquins s'hagin apoderat de l'Islam i només siguin ells els representatius, i no és que sigui una representació *high level*. No ens donen la imatge que volem. (vol. 37)

També ha estat interessant observar els trets identitaris culturals, aquells aspectes «prototips²²⁹» (Morales, 2007) que representa la categorització intergrupals:

La meua xarxa social forta ha estat amb gent d'aquí (...) La manera de treballar, vulguis o no, és diferent (...) Els que tenen l'origen marroquí són fàcils de manipular i sempre necessiten un interès al darrere, perquè, si no hi ha un interès, tranquil·la, que ja no veuràs a ningú. (vol. 34)

Es tracta d'una entitat especialment interessant per a una anàlisi sobre la construcció d'identitat. L'anàlisi del procés de recerca i creació d'una nova identitat escapa de l'objectiu d'estudi. En tot cas, el que volem destacar és la importància de la pertinença a la comunitat i la plasticitat, creativitat i capacitat de construcció que tenim les persones. Les voluntàries de l'entitat islàmica en molts moments donaven mostra d'aquest procés complex pel qual han passat individualment i que culmina en aquesta unió com a entitat associativa i de voluntariat:

Volíem formar una identitat com a grup, que no calia parlar pel meu nom sinó parlar com a grup. I ho hem aconseguit. (vol. 37)

Retornant al concepte de rol, tal com hem dit anteriorment, fer de voluntari comporta que s'assumeix un nou rol. Les persones objecte d'estudi eren molt conscients que hi ha activitats que fan en el si d'una entitat, que, per tant, en són en aquell moment representants i que això comporta l'exercici del rol que va des del respecte fins a la normativa de l'entitat, fins a l'exercici individual de valoració entre la coherència del mateix subjecte i el rol al qual s'emplaça.

D'una banda, podríem parlar d'una «representació» lligada a la identitat col·lectiva, a l'expectativa de rol en l'entitat. Com a membre de la comunitat, hom s'hi sent representant. Donat que es tracta de la consciència dels voluntaris que actuen «en nom de», són conscients que el seu «*front region*» (Goffman, 1959) ha de ser l'adequat d'acord amb la tasca, valors i identitat col·lectiva que representa l'entitat:

Home, la responsabilitat de la primera acollida també hi és, perquè, primera, és la primera cara (...) respostes que al carrer, doncs, donaries, i allà, doncs, no les pots donar perquè estàs actuant en nom d'una entitat. (vol. 6)

Les entitats disposen de mecanismes per a generar aquesta identitat col·lectiva: formacions, reunions, les pròpies assemblees i també, és clar, el vestuari. Una persona manifestava la força d'aquest element simbòlic que és l'armilla per expressar la capacitat de transformació que genera:

²²⁹ «El prototipo es la persona que mejor representa la posición del grupo en alguna dimensión importante para el grupo» (Morales, 2007).

Sí, perquè porto una armilla que representa *l'entitat*, doncs represento *l'entitat* (...) perquè pot passar que jo *fagi* una cosa dolenta i diguin: «Mira quina armilla porta». I ja agafin una imatge dolenta de *l'entitat*, i, això, *la responsable* no vol que passi. (vol. 33)

Algunes vegades, el rol està interioritzat i forma part del catàleg d'aspectes que la persona pot oferir al seu entorn. El compromís és per a unes hores, però el rol es porta sempre:

He hablado con el colegio de mi hijo (...) Le dije a la señorita que soy voluntario *en una entidad* y luego me dijo a ver si podía ir con la ambulancia allí (...) y yo iría con la ambulancia para que vean los niños. (vol. 17)

En algunes associacions, la persona que lidera «el control» de la imatge que cal donar és molt clara, sobretot en petites entitats, no professionalitzades, on la persona o equip²³⁰ que lidera, personalitzen l'entitat i els seus objectius i són els qui assumeixen el control d'allò que es pot fer i no es pot fer. El discurs és assumit i interioritzat per les persones que hi participen:

Però si ho veus, ara ja no és *sol la líder* (...) I això sempre ens ho diu. No hi ha president ni vicepresident; això són els papers. Cadascú té la seva opinió i el seu vot. (vol.35)

En les entitats grans, els aspectes normatius acostumen a ser més formals i generen uns nivells d'identificació amb l'entitat de menor intensitat.

Un altre tema és el tipus d'identitat col·lectiva. Les persones són conscients que la participació en l'entitat ha forjat també la seva identitat en positiu, aspectes amb els quals poden projectar-se i amb els quals es troben còmodes:

I gràcies a això ara m'agrada qui soc (...) Potser abans de *l'entitat* he tingut algun xoc *identitatiu*, de no saber qui realment soc o com vull ser, però *l'entitat* m'ha forjat la identitat. (vol. 37)

En l'exemple que posem a continuació, l'armilla se significa com un element emblemàtic que objectiva el rol, i en objectivar-lo la persona sent que canvia, s'identifica amb els valors positius que projecta en l'entitat. En despersonalitzar-se, la identitat col·lectiva esdevé també individual:

Al posar-nos l'armilla hem canviat. És *algo* bo i bonic que ens fa canviar. (vol. 33)

I en alguns casos, com el que acabem de presentar, la necessitat de sentir-se vinculat i alhora protegit és tan forta que evidencia aquesta relació entre la identitat individual i la grupal:

²³⁰ En el cas d'entitats de lleure, el lideratge s'expressava en equip, no tant amb una sola cara visible.

Però quan estic amb l'armilla ja sé el que haig de fer, quines coses he de dir que he de fer, fins i tot què haig de pensar.²³¹ (vol. 33)

Aquesta identitat col·lectiva, més enllà del factor migratori, no sempre és vista en positiu: també hi ha contextos en què, al contrari, el fet de fer voluntariat genera una identitat negativa. De fet, és el motiu que alguns participants han relacionat amb la dificultat de trobar voluntaris i voluntàries, i enllaça amb aspectes macrosocials i amb el tipus de cultura o societat que estem creant, però també amb aspectes relacionals (meso) d'acord amb l'entorn de l'individu. Cal remarcar, però, que els aspectes negatius o que inhibirien l'acció voluntària són en aquest sentit minoritaris enfront del suport social i la visió general respecte al rol voluntari. De vegades la pressió grupal és fa present:

Hi ha hagut algun monitor que ho ha deixat per les amistats. Perquè les seves amistats no ho entenen i es queixen. (vol. 42)

Com a voluntari, potser la resta d'iguals de companys teus en el sentit de dir com «que *mariquita*» o coses així. (vol. 9)

També quan la identitat col·lectiva d'un grup confronta clarament amb la d'un altre, es pot trobar amb reaccions per a intentar destruir-lo. El fet que el grup resisteixi a les crítiques pot ser, al final, un reforç identitari més que una destrucció:

Tu estàs aquí i lluitant, i que vingui de la teva cultura dient el que estàs fent és una *tonteria* (...) ens feia mal, però ara hem canviat el xip i diem «és beneficiós per a nosaltres», i ja no ens afecta. (vol. 36)

A l'inici d'aquest apartat hem dit que la identitat col·lectiva comporta també una reflexió al voltant dels valors i el que significa formar part d'un grup. De fet, les persones al llarg de la vida anem modificant la visió que tenim de l'entorn, i això pot produir que espais amb els quals ens hem identificat ens semblin més tard aliens a nosaltres. En un dels grups de discussió sortia aquest aspecte amb referència a l'ús social de les entitats o el que aquestes signifiquen en la societat actual. És un tema que va sorgir en especial per part dels joves que, conforme estudiaven —sobretot els que cursaven estudis de l'àmbit social—, anaven descobrint qüestions que els replantejaven la seva identificació amb l'entitat. Amb referència al món del TSAS, cridava l'atenció la visió dels més joves, la contradicció entre participar-hi i pensar que en realitat no resolen les situacions, però en un dels grups els posicionaments en aquest sentit eren més radicals.

Jo me les carregaria totes, les grans associacions, sí (...) Crec que sí, eliminar o fer un *paron* i que se replantegin un altre cop. (vol.12)

²³¹ En algunes etapes vitals —com l'adolescència— la identitat grupal —amb iguals— diferenciada de la vinculació familiar és molt important. En aquest cas, l'afirmació es pot interpretar des d'aquest punt de vista. No aprofundim en aquest concepte, ja que supera els objectius d'anàlisi, però en tot cas s'exposa per la força que té aquesta expressió, que permet relacionar —com hem dit— l'entitat personal amb la comunitària.

Es va generar un debat en aquest sentit, ja que van ser diverses les veus que criticaven les entitats per formar part del «sistema», per realitzar projectes massa dependents de l'Administració que obliguen a treballar de vegades com no voldrien, amb estructures de l'entitat que no agraden, etc.

N'hi ha moltíssimes (*d'entitats*) i estan totes dividides (...) Si tens una estructura vertical, no canvies. (vol. 36)

En aquest sentit apareixia, per tant, una dissonància col·lectiva grupal que no es resolia. Un dels participants en el grup de discussió evidenciava aquesta dissonància en relació amb la pròpia entitat de la manera següent:

En canvi, a la meua institució (...) tenen mecanismes per silenciar o controlar aquells moviments dissidents (...) seguint la normativa o justificant problemes de temps, etc. (vol. 12)

Aquest voluntari resolva la dissonància a través de la implicació en els espais de decisió que li proporcionava l'entitat. En la trobada amb els altres joves de la mateixa entitat, s'havia sentit identificat i creia tenir la clau per a poder, a poc a poc, anar canviant allò que no li agradava. La idea és que, si marxava, aquella institució continuaria igualment. En la mateixa línia, respecte als aspectes macrosocials que inhibeixen no només l'acció voluntària sinó el fet de poder transformar la societat, la posició era la mateixa:

Perquè volen lluitar contra aquest individualisme i aquest capitalisme que està al dia. No podem lluitar contra això. (vol. 12)

Però va ser un debat que també va aparèixer en altres grups. En el grup dels més grans, sobretot l'aspecte macrosocial era també present: l'abús del sistema social sobre el voluntariat.

Tots som sers socials i els sers socials tenen tendència a cuidar-se entre ells (...) Hi ha una predisposició (...) i per això no pot desaparèixer, i les institucions abusen d'això. El problema és aquest. (vol. 44)

No va ser un debat tancat. Són conscients que hi ha moltes coses que els agradaria canviar, i a través del compromís associatiu, cadascú a la seva manera, intenten aportar el que poden. Crida l'atenció l'absència d'actituds radicals en contra del sistema, i l'opció de canvi es planteja d'alguna manera, «fent el joc» al sistema.

Hem de seguir el riu, sumar-nos a aquest individualisme, per aconseguir això, que el voluntariat vingui, i un cop vingui tenim assegurat que les emocions aquestes faran que es quedi. (vol. 12)

10.3. Funcions i aportacions del voluntariat

En aquest tercer bloc, volem aprofundir en allò que aporta la figura del voluntariat al seu entorn i la visió que té sobre la capacitat de transformació d'aquest entorn. Amb aquesta anàlisi, es vol donar resposta a l'objectiu 3 proposat en el disseny d'investigació: conèixer l'impacte que les tasques voluntàries tenen en la pròpia persona i el seu entorn relacional i social. Aquesta anàlisi és parcial perquè en el punt 1.1.3 hem tractat l'impacte de l'acció voluntària sobre la persona voluntària i en aquest apartat, a través de les funcions de l'impacte que té la seva acció, fent un símil amb la natura, intentem exposar l'onada expansiva de les seves accions.

Les persones voluntàries entrevistades, quan se'ls pregunta sobre la funció que realitzen, acostumen a centrar la resposta en la tasca encomanada o pactada amb l'entitat i s'alineen amb la idea que la seva tasca ha de contribuir a aconseguir els objectius de la institució, col·laborar en l'execució del projecte o objectius associatius. Mostren responsabilitat i dedicació a la tasca i també es busca la continuïtat a pesar de les dificultats, com per exemple ha succeït a partir de la pandèmia.

Hi dedico una hora a la setmana. I després, a part —no entra dins de les meves obligacions, però jo ho faig—, és pensar com ajudar els nens i nenes als quals estic fent repàs (...) i miro maneres de poder relacionar-me amb ell, que senti que soc com un amic més, i poder ajudar-lo. (vol. 23)

Destaquem l'expressió «no entra dins de les meves obligacions», que ens porta a la reflexió de si la funció del voluntariat, encara que aquest estigui «prestant un servei», es pot realitzar de forma més o menys instrumental. Primer, per opció de la persona que fa l'acció, pot voler una mínima dedicació, i l'entitat haurà de valorar-ne la validesa d'acord amb el servei, però també es pot convertir en instrumental, per tal com la té plantejada la mateixa institució. En la Llei de voluntariat 25/2015 s'estableix que cal que les entitats tinguin descrits els llocs d'acció voluntària. La manera en què aquests siguin definits i, sobretot, transmesos i implementats, establirà l'abast de les funcions. No és el mateix una reunió setmanal o mensual per equips, autogestió en la planificació i suport del tècnic, que el fet que cadascú hagi de buscar les seves estratègies per a dur a terme l'acció i no es consideri com a tasca associada directament al projecte. Establir i implementar més acuradament les funcions comportaria també més temps de dedicació tècnica al voluntariat. En l'apartat d'anàlisi dedicat a les entrevistes Delphi, s'ampliarà aquesta qüestió.

Si fem una anàlisi de l'expressió del testimoni anterior (vol. 23), d'acord amb els diversos àmbits que proposa la teoria ecològica, podríem dir que en l'àmbit micro la tasca es realitza satisfactòriament, hi ha implicació i esforç per part del voluntariat, i es procura donar una resposta òptima a la necessitat, fins i tot més enllà de les funcions proposades objectivament. En l'àmbit meso, es podria discutir, d'acord amb les circumstàncies dels professionals o responsables de serveis, si en l'acció que s'exposa en el cas hi hauria d'haver un seguiment pedagògic i treball en grup per a abordar les necessitats de cada infant d'acord amb els coneixements de què es disposa avui en l'àmbit educatiu. I finalment, en l'àmbit exo, hi ha una

total delegació de tota funció més enllà de la prestació econòmica (capital econòmic) que puguin fer administracions (ens referim a subvencions i altres ajuts), donat que la legislació és mínima quant als estàndards de qualitat dels serveis.²³² Si parlem de l'àmbit macrosocial, es podria obrir debat sobre el fet que, en ple segle XXI, la solució real hauria de traduir-se en més fons públics per a reduir les ràtios alumne/escola i afavorir recursos de suport — independentment que es faci des del TSAS o des de la funció pública—, ràtios ben dotades tant pressupostàriament com tècnicament. S'ha volgut fer aquest exercici de microsociologia a partir de l'observació del comentari del voluntari 23 perquè permet visualitzar la relació amb les demandes que es fan avui des de la Taula del Tercer Sector en l'Administració en relació amb el fet d'assegurar finançaments suficients i estables per al sector²³³ i, a més, permet també evidenciar la relació entre els diversos nivells de l'anàlisi ecològica, la relació entre les situacions micro i els aspectes macrosocials.

De vegades es percep en les respostes una certa confusió entre figures públiques, privades i tercer sector: les persones no tenen clares moltes de les característiques que diferencien cada situació. Així, algú diu que «ha fet voluntariat» en alguna residència de gestió privada²³⁴ —fet en principi prohibit per la llei— o bé afirma que no és el seu rol «discutir» o «criticar» l'entitat, i se sorprèn de saber que en el TSAS els màxims responsables són sempre figures voluntàries. Les afirmacions que es fan al voltant de molts temes d'organització de voluntariat sovint són poc estructurades i poc basades en el coneixement de la gestió general dels assumptes socials. Diríem que aquesta dimensió exomacrosocial queda desdibuixada per manca de dades i de reflexió posterior. El seu rol en aquest sentit, amb relació a l'estructura general-política, no es planteja prioritària excepte en alguns voluntaris, generalment els formats en qüestions socials.

Els drets subjectius, la funció dels serveis socials en l'entramat social, etc. són temes que, de forma general, es desconeixen. De fet, fent la tasca de vegades igual o similar a la de serveis socials, algunes persones sí que han percebut alguna incoherència. També l'han percebuda per converses amb els tècnics, que els faciliten informació que els ajuda a qüestionar temes, o perquè els mateixos participants exposen la seva experiència —no sempre gratificant— en les administracions, etc. Quan això passa, sí que es percep com a estrany, i el voluntariat es planteja què és el que passa. Tant en els grups de discussió com en algunes entrevistes individuals, es va plantejar aquesta qüestió al voltant del que «sí» i «no» hauria de ser la funció voluntària, enllaçat també a la funció de suplència o, com deien en algunes entrevistes, «mà d'obra» més econòmica, que tractarem més endavant.

²³² Sabem que les entitats tenen plans de qualitat —fins avui opcionals— i que hi ha un gran esforç per a fer una tasca de qualitat. De cap manera no ens referim, amb aquesta microanàlisi, al fet que les entitats socials no estiguin fent una gran labor, però en tot cas fins avui el nivell de qualitat queda en mans del control que pugui i vulgui fer cada entitat, i recordem que es tracta de funcions públiques en el sentit que afecten la comunitat. També cal destacar que els estàndards de nivell són detallats amb més precisió quan es tracta d'una licitació o prestació de servei a càrrec, però que en aquest cas és, per tant, competència de l'Administració pública de cada territori —la Generalitat de Catalunya en aquest cas.

²³³ Les demandes del TSAS es poden escoltar en línia: <https://www.tercersector.cat/noticies/confiem-que-la-lei-del-3r-sector-sigui-una-de-les-primeres-iniciatives-legislatives-de-la>.

²³⁴ En alguns casos, al darrere sí que hi ha una ONG que hi col·labora, però potser la persona voluntària ni tan sols n'és conscient.

Insistim en el fet que la complexitat política i administrativa que estructura l'atenció social dificulta que els voluntaris i voluntàries que no tenen coneixements específics de l'àmbit social (TS, integradors, etc.) tinguin dificultats, de vegades, per a concretar allò que perceben que no va bé, que no és correcte, però sense acabar de veure on està situat el problema. Una voluntària expressava que no entenia el servei en el qual col·laborava, perquè no veia les persones tan necessitades; un altra no entenia la distribució de despeses de l'Ajuntament i proposava anar a pintar les escoles amb voluntariat, però que ningú no hagués de necessitar que els aliments es lliuressin des d'entitats voluntàries. Les valoracions i solucions que s'han donat al llarg de les entrevistes són variades i creatives i han deixat entreveure clarament que, potser per manca de informació i formació o per la complexitat d'estructures, nivells organitzatius, nomenclatures, etc., els voluntaris i voluntàries no acaben de situar certes situacions problema o aspectes clau, però són capaços d'intuir certes incoherències en el sistema.²³⁵

No és voluntariat, donar menjar, que avui dia hi ha el Banc d'Aliments, i tot és necessari, és clar, però és que l'important és acompanyar aquesta persona, l'important és anar a veure els hospitals, anar a veure les residències. (vol. 4)

El voluntariat és força conscient en general que la seva tasca abasta més enllà de la realització de l'acció mateixa per la qual ha estat cridat, que existeix un compromís social i que, més o menys, l'acció sempre va una mica més enllà de les hores de participació pactades inicialment, donat que es forma part d'una comunitat i, per tant, sempre hi ha algun moment en què hom és requerit de manera formal —en reunions, formació, etc.— o informal —en trobades, xerrades amb els companys, etc.—, i, com hem dit en l'apartat anterior, una vida associativa dins l'entitat que sigui rica i harmoniosa facilita la continuïtat de la tasca.

Sovint el voluntariat assumeix un rol o funció que no tenia previst inicialment, el de sensibilització social (Franco i Fernández, 2012; Montserrat, 2011). Així com alguns voluntaris deien que no parlaven d'aquest rol més enllà dels espais més íntims, d'altres exposaven que en algunes ocasions acabaven fent alguna intervenció de sensibilització quan escoltaven certes converses o bé se'ls preguntava directament per la tasca. Sobretot en les entitats de joves — poc professionalitzades— és on aquesta funció transversal s'observa més freqüentment:

Nosaltres com a voluntaris demanem que els pares o els nens siguin solidaris, també una mica (...) També hi ha nens que peguen, no només els de famílies desestructurades. Aleshores ha estat com mentalitzar de dir: «Bé, donem-los l'oportunitat». (vol. 42)

D'altra banda, sobretot en entitats que tenen alguns objectius centrats en aspectes macrosocials, que proposen canvis en les construccions socials, aquesta funció de sensibilització s'estén fins a la reivindicació política. No ens referim a aspectes partidistes, sinó al concepte de participació política amb referència a la denúncia o promoció social. En

²³⁵ Aquest punt ens portaria a qüestionar-nos si una de les funcions del TSAS seria empoderar el voluntariat per a poder exercir una funció de denúncia social més documentada i que fomentés el diàleg entre els àmbits exosocial i microsocia, on el voluntariat podria esdevenir una figura de referència.

l'apartat de motivacions exposàvem que, quant a les entitats, algunes neixen amb la intenció de generar un espai nou que doni cabuda a sensibilitats que no troben espai en la societat actual. Això ocorre en el cas de l'entitat Chabab al Amal, on la funció d'activisme polític, la intenció de tenir afectacions exosocial i macrosocial estan molt més definides que en d'altres que plantegen un canvi a partir de l'acció personal.

Els nostres pares sempre han deixat de banda la política, però nosaltres pensem que aquest és el nostre país i hem crescut aquí; per tant, nosaltres també tenim dret a decidir el futur d'aquest país. (vol. 37)

Chabab al Amal mostrava especial interès en el feminisme, que inclou la llibertat d'ús del vel, la denúncia que les dones no són tingudes en compte en certes comunitats islàmiques —pers ser dones—, i també interès en tot el referent al tema migratori. En les associacions de joves l'interès a col·laborar en la superació de la desigualtat social pel que fa a l'atenció en el lleure o l'atenció al medi ambient són alguns dels temes de caire social presents (macro).

També en les associacions de joves i associacions petites, la forma de funcionar d'algunes administracions —en aquest cas ens situem en l'àmbit mesosocial o exosocial— i el poc suport que senten que tenen són temes que generen incomoditat localment. L'Administració té un seguit de recursos que posa a disposició de la ciutadania i les entitats, però no sempre són suficients. Alguns grups manifestaven guardar el material en les diverses cases dels membres, ja que no tenien local; altres es van trobar sense un local per a una activitat en concret i van haver de demanar ajuda a una altra entitat quan l'Administració ja s'hi havia compromès, etc. Ens referim, naturalment, a aquelles funcions que enlloc està determinat que siguin obligació de l'Administració, que ja hi dona alguna resposta encara que no és sentida com a suficient pels grups. Podríem aventurar que les entitats petites senten que l'Administració aplica un tipus d'altruisme normatiu, que resol amb les entitats més grans i, per tant, amb més ressò social, i, en canvi, no atén amb la mateixa atenció i interès les que requeririen una acció altruista autònoma²³⁶ (Salazar, 1979).

Les persones que participen en entitats més estructurades també observen aquesta possibilitat de fer la funció de sensibilització social parlant amb coneguts i amics de temes que toquen el voluntariat. Però, com dèiem, hi ha persones que han afirmat que no diuen que fan voluntariat. En un dels grups de discussió, confirmant la força de construcció de discurs de la comunicació,²³⁷ hi havia qui descobria que, potser amb la seva discreció, per no voler presumir de persona solidària, estava deixant passar una possibilitat d'intervenció que no havia previst, la de difusió i promoció social:

²³⁶ Ens referim a altruisme normatiu com a aquell que és motivat per les regles socials i que implica reforçament social per a qui el porta a terme, i a altruisme autònom com a aquell que es porta a terme a pesar que no sigui socialment demanat i fins i tot que es pot fer sense que ningú no se n'assabenti. Ha estat tractat en el marc teòric.

²³⁷ Aquest tema fa pensar en el fet que calen espais de debat obert entre els voluntaris i voluntàries, però no amb objectius estratègics sinó per fer aquella creació de discurs que ajudi el voluntariat a empoderar-se del seu propi procés.

Ahora veo, por ejemplo, mi error Bueno... no sé cómo gestionarlo eso, porque yo podría publicitarlo. Tendría acceso a redes sociales, hablar en Facebook, pero no lo hago pero por eso mismo, por no llevarme algo que no es mío. Pero a la vez es un error. (vol. 15)

Insistent en el tema de la funció de denúncia, tal com exposàvem en l'apartat anterior, les persones que entren en les entitats per contribuir d'alguna manera al fet que a d'altres els vagi millor no senten aquesta vocació activista; al contrari, la defugen. Les entitats —sobretot, com hem dit, les més estructurades i professionalitzades— donen sortida a les persones d'aquest perfil. Generalment, el principal argument és sentir que no tenen capacitat per a incidir en les altes esferes de poder. Valoren els qui consideren «activistes» però creuen que no és el que volen fer, i per això el voluntariat institucionalitzat els és adequat. En un dels grups, el de persones més grans de seixanta, es marcava clarament aquesta diferència. Les persones que no se sentien «activistes», però, valoraven molt aquelles que eren capaces d'actes «valents» i hi donaven suport, però a l'hora d'actuar preferien fer-ho des d'una altra posició. Fins i tot en el cas de persones que pertanyien a les juntes i comitès, preferien un rol més conformat.²³⁸

Farem una manifestació... No, no, no m'atabaleu a mi. I potser hi estic d'acord, però no ho faria. Soc més cagat, no sé si la paraula és *cagat*. Soc més neutre amb aquestes coses, volia dir. (vol. 19)

En aquest sentit, es veu una gran diferència entre aquelles entitats de tipus associatiu i les que són més institucionals. Les de caire associatiu, que, com hem dit, neixen amb vocació d'incidir en aspectes macro de la societat, generen un discurs més reivindicatiu i de denúncia que les altres. Això és un reflex del que en el marc teòric es presentava com la diferència entre entitats associatives i entitats de prestació de serveis, tal com apuntaven Ruiz (2000) i altres.

Malgrat que els voluntaris i voluntàries que s'identifiquen amb la funció d'advocacia, de denúncia social no són molt nombrosos, sí que hi ha consciència que a través de l'acció voluntària també es modifica l'entorn. La idea d'incidència més enllà de l'acció particular que demana l'entitat hi és present. Per algunes persones, potser no es modifica l'estructura, però s'aporta quelcom:

Que no pot transformar la societat, potser no la transformarà, però a part de la societat sí. Almenys que aconseguís canviar gent. (vol. 13)

Una de les persones entrevistades amb la seva expressió manifestava tots els àmbits d'afectació —des del microsocial fins al macrosocial— en una sola frase:

Perquè és veritat, *vull dir, vale*, no hi ha diners per a tot, i les coses moltes vegades comencen per baix (...) Es poden detectar millor en grups petits o problemes que sembla que no existeixen (...) i al final, si es fan palesos aquests

²³⁸ El perill que tenen aquestes posicions és que les entitats puguin aplicar tot tipus de polítiques sense que hi hagi gairebé rèplica o de manera que aquesta sigui dèbil i poc suportada.

problemes, pots arribar a solucionar-los. O, al menys, la gent es mentalitza i són més conscients que hi ha aquest problema. I suposo que una cosa porta a l'altra, si la gent és més conscient, pots arribar que hi hagi un moviment social. (vol. 20)

10.3.1. La funció relacional: una funció que genera consens

Algunes persones, conseqüents amb les crítiques a certes formes de prestació de serveis, i reflexionant sobre funcions i límits del voluntariat, destacaven la funció relacional, una funció que ha emergit amb força en les entrevistes i s'ha desglossat de la manera següent:

Taula n. 22. Subapartats de la funció relacional
Relació intrínseca (inclosa en la tasca assignada)
Humanització dels serveis
Cohesió social o transformació cultural

Font: elaboració pròpia amb desglossament en subapartats de la funció relacional anomenada per (Zubero, 2018)

Tant en les entrevistes individuals com en els grups de discussió, la funció relacional ha estat present i, a més, poc posada en dubte. Si donar aliments o realitzar tasques administratives podia generar discussió, la funció relacional unificava criteris. Ningú no dubtava que fer companyia a una altra persona, escoltar o acompanyar no fossin funcions pròpies del voluntariat. Però més enllà encara l'acció voluntària es destacava per suposar la humanització de molts serveis. Allí on els professionals no tenen temps, el voluntariat el posa. El voluntariat està alliberat de certes limitacions que comporten altres rols i, a més, té la llibertat que confereix poder entrar i sortir, marxar, quan ho cregui convenient —en el sentit que no hi ha obligacions contracturals—; com dèiem, no exerceix la seva funció d'activista explícitament, però sap que té uns marges de moviment més amplis. Fent una analogia amb el joc d'escacs, els treballadors serien peons, els voluntaris cavalls i/o alfils. La relació i el tracte humanitzat té una incidència en la capacitat de generar processos de trobada, d'integració i fins i tot, diríem, de creació de cultura. Així doncs, podríem parlar de la funció relacional i hi afegiríem la funció d'humanització dels serveis i la funció de cohesió o creació cultural.

Pel que fa a la funció que anomenem «relacional intrínseca», apareixeria la funció relacional sumada a la funció específica que es pugui realitzar, com un «a més» però que alguns cops acaba sent més important que la funció específica demanada per l'entitat. El voluntariat té paciència en el tracte amb les persones, té disposició total en el moment que està fent l'activitat i, sigui el que sigui el que motiva la seva acció, la fa amb voluntat que és allò el que vol fer en aquell moment. Alguns dels testimonis ho exposen de la manera següent:

Han vingut persones allà, que han vingut a demanar... Han marxat sense res, però han marxat amb una alegria i una cosa... I aquesta cosa que tu els pots donar. (vol. 4)

Un dia li vaig dir: «¿Tu vens per passejar amb nosaltres?». Diu: «No, jo vinc perquè puc parlar amb persones normals» (...) I venia sempre amb nosaltres. (vol. 21)

Aquesta funció, la de fer companyia, oferir relació humana de qualitat és potser la tasca que s'acordava més unànimement com a pròpia de l'acció voluntària.

La segona forma d'aquesta funció relacional l'hem anomenat «humanitzadora», donat que les persones voluntàries, per la seva intenció d'ajuda, per disposar de més temps i més llibertat d'acció o per un esforç conscient de prioritització que els fa trobar el temps, poden mostrar-se amb més disposició per a acollir l'altre. Algunes persones manifestaven que el voluntariat és més proper que els àmbits professionalitzats, que l'Administració, com si en les funcions públiques o cobertes amb retribució econòmica es perdés una part de la humanitat que hi ha present quan qui t'atén és un voluntari. Aquesta idea va sorgir diverses vegades i era expressada de diverses maneres, i generaria una reflexió important al voltant del rol professional. Cal tenir en compte que alguns voluntaris, en el seu temps laboral, exerceixen de tècnics per a l'Administració o alguna entitat; per tant, en realitat, estan parlant també de quelcom que els afecta a ells directament.²³⁹

A més, aquesta funció de vegades es trasllada més enllà de l'espai d'ajuda dins l'entitat, s'obre a l'entorn comunitari i segurament, potser sense plantejar-s'ho, no està prevista. De forma indirecta, la tasca no s'acaba en el dia i hora pactats, sinó que acaba sent un patrimoni de la comunitat i humanitza l'entorn social quan els nens i nenes de reforç troben els professors, quan les persones ateses en ocupació es paren pel carrer a xerrar amb el voluntariat o com en els exemples següents:

I si vas a una botiga, te'ls trobes pel carrer, aprofites per parlar d'allò que convé, si ella en té ganes, si vol, si es deixa anar. (vol. 44)

Que amb la noia aquesta no tothom hi volia anar, eh? Varen agafar por perquè tenia la sida (...) Es va quedar estranyada perquè volia anar a fer un tallat amb ella. Dic: «Doncs, mira, a partir d'avui anirem a fer un tallat». (vol. 21)

Com dèiem, una altra funció sorgida de l'anàlisi ha estat la d'agents de cohesió i integració social. Amb relació a l'anterior, la disposició cap a l'escolta de l'altre facilita abordar aspectes com «la integració o cohesió social i la transformació cultural». A través de la seva acció generen canvis en el microsistema, en el mesosistema i també col·laboren perquè les persones es puguin plantejar configuracions culturals macro.

Aquests canvis en el microsistema es produeixen incidint en situacions particulars, mostrant altres formes d'organització, de gestió de recursos, oferint noves pautes, etc.;

Si pots ajudar unes persones o unes famílies que canviïn hàbits, que es puguin integrar millor (...) i els trec d'una situació precària i la convertim en estable, doncs, és fer un canvi social. (vol. 6)

²³⁹ És clar que entre les persones que treballen hi ha tot tipus de perfils, però aquesta generalització de la manca d'humanitat en la funció pública ens ha cridat especialment l'atenció, ja que podria obrir un debat important al voltant de com avui és viscut el rol de «treballador» i perquè és així.

Els canvis en el mesosistema es produeixen també en relació amb la humanització dels serveis. El voluntariat teixeix xarxa i posa bases per a poder trencar amb certs estereotips i prejudicis socials:

Doncs llavors venia a les nits. Pots comptar, no fèiem unes classes completes. Era més una mica de conversa, que ells estiguessin també acompanyats. (vol. 19)

A Balaguer és bastant clara la línia divisòria, per dir-ho així, entre el que seria el *casc* antic i el que seria la zona nova. I això és una problemàtica que sempre hem tingut en compte i hem intentat afrontar. (vol. 45)

Els canvis en l'exosistema es produeixen aconseguint apropar entitats i administracions que d'entrada serien poc properes però que, per la funció que tenen, és important que coneguin i s'impliquin en l'entorn:

El primer tema que vaig tocar i vaig lluitar per ell va ser el tema del vel a les escoles, i ho hem aconseguit. (vol. 34)

La funció de macrosistema es realitza a partir de la sensibilització:

Sí, fèiem debats. I jo en vaig fer un sobre feminisme amb dues companyes (...) perquè veu el feminisme com a molt un tabú, molt revolucionari. Però no és així, perquè l'islam és la primera religió que dona dret a la dona. (vol. 10)

Aquesta funció de transformació social està en relació amb la tasca de sensibilització que realitzen pel fet que el voluntariat suposa per a ells mateixos un increment d'experiència i de coneixements que també el transforma. En conseqüència, això es projecta en el seu entorn més pròxim, genera debat, i a partir d'aquesta comunicació dona lloc a l'aparició de nous discursos, a posar en dubte idees que, des del discurs dominant, no es plantejarien: aturar comentaris fora de lloc en contra de col·lectius vulnerables, trencar cadenes de notícies falses que es passen en els xats entre amics, confrontar idees errònies sobre aspectes relacionats amb el camp d'acció, detectar microracismes, micromasclismes, etc.

I ve una persona i diu: «Com és que aquesta noia defensa el hijab si no el porta?». I llavors es comencen a crear grups de conversa d'alguna cosa *en contes* de vindre a preguntar-m'ho directament a mi. (vol. 37)

10.3.2. Altres funcions

Al llarg de les converses sostingudes durant el treball de camp, hem pogut copsar el que podem anomenar funcions no assignades però que es realitzen sense que hi hagi una intencionalitat o consciència, que anaven sorgint al llarg de la conversa, s'anaven fent presents. Podríem anomenar-les funcions transversals o indirectes. Són:

Taula n. 23. Funcions transversals del voluntariat

Difondre la figura del voluntariat

Aportar nous voluntaris/àries

Donar suport a altres voluntaris/àries

Representar l'entitat

Descobrir necessitats

Posar a disposició el bagatge professional o personal

Donar suport a la figura tècnica

Altres funcions

Font: elaboració pròpia amb dades extretes del treball de camp

Les persones incorporen l'acció voluntària com una més en la seva quotidianitat, i és un aspecte que genera una redistribució en els seus horaris i temps; és per això que, malgrat que algunes manifestaven no difondre la seva funció a través de xarxes socials o dient-ho de seguida a tothom, el fet que formi part de la seva vida quotidiana fa que, sense que siguin ni tan sols conscients, les persones actuïn com a elements de difusió:

És divertit perquè, com que sempre passen anècdotes, quan fèiem aquestes voltetes sempre... doncs parlàvem del voluntariat i els explicava coses que havien passat. (vol. 24)

D'altres són conscients d'aquesta funció i la realitzen quan ho demana l'entitat, per exemple, per a anar a alguna activitat en la qual s'expliqui l'experiència, o per converses amb persones amb les quals estan en relació fora de l'àmbit voluntari:

El meu granet d'arena del que pugui fer i de la imatge que puc donar. Per exemple, del que puc donar, mostres del que puc fer jo com a voluntari, no? (vol. 18)

Si la motivació s'incrementa, quan es coneix el que comporta fer voluntariat, el que són les entitats, etc. algunes de les persones afirmen haver iniciat la tasca gràcies al fet que algun amic o familiar la feia. Aquesta funció de la persona que serveix de testimoni és molt efectiva, però totalment casual.

El meu germà va començar a fer voluntariat, quan veia que jo feia voluntariat també li agradava. (vol. 9)

Els manuals de captació ja exposen que la manera més efectiva és el boca-orella, i, com dèiem, com més persones implicades hi ha, més fàcil és que hi hagi noves entrades; pares i altres parents, amistats íntimes i/o persones de confiança, germans i germanes, implicats en el món de l'associacionisme i el voluntariat actuen de pol d'atracció sense voler.

Si, bé, són persones amb les quals tens confiança. El XX i el XA els he anat a buscar perquè si acceptaven ser voluntaris podies confiar en ells. (vol. 18)

I, ahora, en forma de xarxa, el voluntariat rep suport i es retroalimenta a través de la relació i pel fet de compartir idees i experiències. En l'àmbit de lleure, quan es treballa amb infants i joves, la idea de deixar petjada i servir de «recanvi» per a la continuïtat de la tasca està molt present.

De fet, una preocupació exposada per les persones entrevistades en les entitats de joves en el temps de lleure és la dificultat de trobar altres persones que puguin continuar la tasca. Una persona d'una entitat de lleure deia que hi anaven massa persones i que els deien que ja no els calien més monitors, mentre que d'altres estaven preocupats per no trobar ningú. Possiblement hi ha un tema d'antiguitat de treball i legitimació en el territori, però en tot cas ho anomenem per reforçar la idea de la importància de l'arrelament, la difusió, i planteja si des de l'Administració, en aquest sentit, es podria fer una tasca de suport. També podria ser que les persones afectades —que no troben voluntariat— no hagin activat els canals necessaris per a solucionar-ho. Aquest tema va més enllà del nostre estudi, però creiem que mostra com la gran oferta i heterogeneïtat crea de vegades situacions així de contraposades.

També es realitza la funció de suport i atenció a d'altres persones voluntàries. Com s'exposava anteriorment, les persones se senten acollides —en general— quan arriben a les entitats. Algunes vegades és perquè les institucions (sobretot quan hi ha professionals) han posat en marxa programes d'acolliment —tal com estableix la Llei de voluntariat 25/2015. Amb tot, sovint l'acompanyament es fa de manera informal, perquè es connecta amb la persona que arriba, perquè es creu important conèixer l'equip, etc.²⁴⁰ En les entitats hi ha voluntariat que assumeix més responsabilitat. Aleshores aquesta funció de cura, de motivació i suport encara es reforça més:

Jo, el que sí tinc clar i procuro fer, és que el voluntari s'hi trobi bé. I això ho vigilo molt. (vol. 40)

Relacionada amb la idea que, sense tenir una intenció conscient, les persones acaben sent representants de l'entitat i agents de difusió de la tasca de captació, etc., apareix la funció de ser representants de l'entitat. En alguns casos, com a funció explícita, donat que se sustenta alguna responsabilitat. Aquest tema té relació també amb el factor de la identitat tractat en el punt anterior.

Una funció important i que suporta, al nostre entendre, una de les principals funcions del voluntariat, és el fet que, pel seu rol i com a persones inserides en la comunitat, facilita la descoberta de necessitats. Algunes entitats ho tenen molt present i ho fomenten almenys teòricament. D'altres senzillament adapten l'acció a allò que van descobrint que és necessari i

²⁴⁰ En conversa informal amb les TS de les entitats, es comentava que de vegades s'han posat en marxa projectes específics que legitimen el rol del voluntariat d'acollida, que atenen els nous, i això, curiosament, costa que es consolidi com a rol formal. En canvi, informalment, és un rol que es dona i passa desapercbut. Una prova que sí que s'atén correctament és que en les entrevistes fetes ningú no va comentar haver sentit que la rebuda no va ser adequada, o que es van sentir rebutjats. Només en un cas una persona deia haver escollit quedar-se amb una entitat perquè va detectar menys prejudicis que en una altra on estava anteriorment. Sí que és cert, però, que no hem fet entrevistes a persones que han fet els primers passos però finalment no s'han incorporat. És una tasca que queda pendent.

està en relació amb els seus objectius o finalitats com a entitat. De nou, aquesta «funció» es pot analitzar tenint en compte els diversos estrats que indicava Bronfenbrenner:

- Microsocial, fent de pont entre possibles usuaris o usuàries i les entitats que ofereixen algun servei. En aquest sentit, sovint es compleixen diverses funcions alhora: suport al tècnic, suport als usuaris, funció relacional i, a més, descoberta de necessitats.

Aleshores aquesta persona, *a lo millor* si m'escolta o s'obre, doncs l'encarrilo, i *a lo millor* si la porto a l'entitat... I jo, quan la tinc encarrilada, doncs ja la deixo estar. (vol. 4)

- Mesosocial o exosocial, descobrint les mancances d'alguns serveis, que potser no afectaran tota la comunitat però que tenen incidència en un gruix de població. El voluntariat té accés a espais als quals altres membres de la comunitat no tindrien:

Sí, per això vull dir que a les residències hi falta gent. Trobo que hi falta gent que treballi. (vol. 21)

- Macrosocial, modificant aspectes que formen part de la cultura, de l'entorn i que no agraden:

A partir d'aquí, vaig veure que era molt necessari crear una comunitat de joves que lluitessin pels seus drets. (vol. 34)

I també calia descobrir necessitats en la mateixa tasca i en l'entitat on es col·labora. Una altra cosa és que trobin la manera de resoldre aquelles qüestions que reconeixen com a problemàtiques. Una persona exposava la dificultat de treballar amb massa infants en una mateixa aula de la manera següent:

Potser un altre monitor s'ho pren d'una altra manera. Jo preferiria estar més separats. Estar tots en una sala, no hi ha silenci. Un vol jugar, hi ha qui aprofiten, altres no. (vol. 25)

També hi ha hagut la dificultat de treballar fent classes de llengua a adults de nacionalitats tan diverses. Amb tot, en un dels grups de discussió també comentaven que alguns aspectes es resolien gràcies a les reunions de voluntariat, i hi ha qui afirmava que rebia suport i sentir-se escoltat dins l'equip de projecte tot i que treballava més amb tècnics que altres voluntaris:

Ahí me siento totalmente escuchado, tengo poder de decisión, proyectos. Si se me ocurre alguna idea, la planteo, e inmediatamente tengo respuesta. (vol. 5)

Tot sovint ha sorgit la idea d'aprofitar tot el bagatge personal i professional a disposició de les entitats, i no només en relació amb persones jubilades, sinó també amb persones actives que oferien els seus coneixements, com mostrava abans un voluntari que ofería fer una demostració al patí de l'escola del seu fill —activitat que sobrepassava la funció específica que tenia en l'entitat—, com mostrava una altra persona que ofería col·laborar en tasques transversals que tinguessin a veure amb els seus estudis, o quan el bagatge professional es

posava a servei de l'entitat més enllà de la funció específica que ja s'havia assumit dins de l'entitat.

Una altra funció que veuen clarament definida les persones que col·laboren en entitats professionalitzades és el fet de fer de suport de la persona tècnica. Amb tot, és un tema que va generar debat i que tractarem en un altre apartat.

Per acabar l'apartat de funcions, citem alguns testimonis que exposen tasques que no els pertocarien, que potser no estan ni designades com a tals però que formen part de la predisposició, l'atenció humana, l'atenció al que passa al voltant, com la persona que cuida les plantes a la institució, qui dedica cada dia un temps a mirar les xarxes socials per interès propi, qui passa l'estona jugant o qui, potser saltant-se un límit, decideix regalar un detall a les persones destinatàries de la seva acció —malgrat que no és una de les tasques assignades:

Per exemple, per Sant Jordi els donen una rosa, per Nadal els donen un detall, quan és l'aniversari també. Tot això ho fèiem nosaltres. (vol. 7)

10.4. El voluntariat com a pràctica de classe

¿Tu te'n recordes quan nosaltres érem petits? Aquí ja repartien aquells sobres per posar diners per als nens, pel Domund ¿Tu te'n recordes? Continua igual. ¿Quants anys han passat? (vol. 14)

Tal com comentàvem a l'inici d'aquest primer bloc analític, el fenomen del voluntariat no sorgeix del no-res: qualsevol fenomen social i, per tant, la participació cívica i ciutadana i el voluntariat com a expressió d'aquesta, es pot contextualitzar històricament. Dèiem, quan parlàvem del marc teòric, que a Occident i en el nostre país l'acció social té un seguit de característiques que ens han conduït fins a l'estructura social actual al voltant de l'atenció a l'altre: els serveis públics, el primer sector, l'empresa privada i el tercer sector social.

Que s'hagi institucionalitzat l'ajuda més enllà de la família és quelcom que podríem considerar normal, ja que quan els problemes sobrepassen l'individu i afecten les comunitats es converteixen en problemes comuns que cal abordar conjuntament. La manera de pensar, els paradigmes que hi hagi en cada moment social, marcaran quin tipus de suport es dona, per què es dona, com es dona i quins valors hi ha darrere.

És per això que en aquest apartat ens allunyem de l'abordatge fenomenològic que ha regit tot l'anàlisi per fer un esforç d'interpretació —potser un exercici hermenèutic— a partir de la teoria de Bourdieu. A les persones entrevistades no els hem demanat que diguin per què creuen que ajuden com ho fan, però demanant per la tasca, les funcions, etc. han anat sorgint aspectes que permeten relacionar-ho amb el context històric i social.

10.4.1. Un fenomen situat històricament

Dèiem, quan parlàvem del marc teòric, que per Bourdieu el «fet social» es manifesta dues vegades: en les estructures socials externes als individus —o camps— i en les estructures

socials internalitzades —o *habitus*—²⁴¹ (Bourdieu i Wacquant, 1994; Gutiérrez, 2005). Es tracta de fer un exercici d'anàlisi d'aquests *habitus* en relació amb la manera com ens configurem com a persones tenint en compte des de les característiques de l'entorn —entès des d'una perspectiva ecològica— fins als processos de socialització (primària i secundària) que ens conformen com a persones.

Dinou de les persones entrevistades provenen de famílies que, en el moment actual o en un passat recent, formaven part de famílies benestants. També hi va haver qui va manifestar haver partit de zero, amb molt poc, i també qui, venint d'un origen senzill, per coneixences de persones importants —generalment del clergat— havia aconseguit estudis i condicions que, sense aquestes relacions no haurien estat possibles. Pel que fa a les persones d'origen immigrant, malgrat que per a totes l'arribada al nostre país comporta el fet de partir de zero, algunes manifestaven que al seu país la seva família era considerada benestant. També hi havia les que provenien de classes mitjanes. Volem dir que, d'acord amb els estàndards del seu país, eren persones que no provenien d'àmbits desfavorits, amb un procés de socialització normalitzat i no considerades col·lectiu de risc.

Si el llenguatge és el reflex de la realitat que vivim i de com l'entendem, hem trobat algunes expressions que creiem que valia la pena analitzar, algunes perquè el llenguatge utilitzat ens ha semblat que evidenciava reminiscències del sentit d'ajuda en èpoques passades (situat històricament), i d'altres perquè no n'acabàvem d'entendre el significat.

Un exemple va ser el fet que gairebé tots els subjectes d'estudi afirmaven que no els agradava rebre ajuda, que preferien ser independents i que, sempre que podien, l'evitaven. No deixa de ser una contradicció, dedicar tant de temps a ajudar els altres, cosa que comporta entendre que és quelcom natural i lloable, i tenir després tanta reticència a acceptar l'ajuda dels altres. Suposa, pel qui rep l'ajuda, alguna pèrdua de «quelcom»? En el procés d'anàlisi de dades, es van poder detectar més de deu expressions relacionades directament amb el malestar que comporta rebre ajuda, i altres que eren més indirectes. Presentem tres exemples escollits entre persones de diferent edat, gènere, entitat i tasca realitzada:

Em costa demanar ajuda. La meva dona a vegades diu que soc mal malalt. Em costa acceptar aquesta ajuda. (vol. 19)

Primer ho intento solucionar jo. Després ho intento solucionar jo. I així fins que no puc més. (vol. 23)

A mi em costa molt demanar favors. Sempre, és veritat, és un problema que tinc. Sempre intento fer-m'ho tot jo. (vol. 42)

²⁴¹ Bourdieu defineix l'*habitus* com «ese principio generador y unificador que retraduce las características intrínsecas y relacionales de una posición en un estilo de vida unitario, es decir, un conjunto unitario de elección de personas, de bienes y de prácticas» (Bourdieu, 1997:19).

Salazar (1979) afirma que a partir de la teoria sobre la motivació de Mc Clelland es pot considerar la conducta d'ajuda com una manifestació de poder.²⁴² Aquesta afirmació podria donar resposta a aquest enigma del qui ajuda de grat però a qui no li agrada rebre ajuda, no tant perquè de forma conscient hom es vulgui sentir superior, sinó perquè rebre ajuda potser situa simbòlicament la persona en un estrat inferior. Amb referència als capitals, podríem dir que qui rep ajuda pot sentir que perd capital simbòlic i erosiona el CS.

A l'hora de fer el mostratge, les entitats no van proporcionar persones que podrien considerar «usuàries» dels seus serveis, i es curiós que, fins i tot en entitats com les de salut mental, en les quals la representació l'ostenten persones afectades per la malaltia, tampoc no se'ns va facilitar el contacte, possiblement perquè es considerava que estàvem sol·licitant entrevistar voluntariat de base, de suport a projectes. És cert que cada cop més es parla del voluntariat inclusiu —tal com ja es va dir quan exposàvem en el marc teòric—, però de moment sembla que no és el més representatiu.

Algunes institucions ens van posar en contacte amb algunes persones que en un moment determinat havien estat usuàries, sobretot persones immigrants que tenien un perfil, diguem, diferent de les ateses en el marc de projectes de pobresa tradicionals. En tot cas, el fet que no haguem entrevistat perfils d'aquest «voluntariat inclusiu» denota encara una manca d'identificació del que significa i de les característiques amb què s'identifica la figura de voluntariat.

Posant-ho en relació amb el CS (recursos que extraïem de la xarxa relacional i, alhora, que aportem), alguns autors advertien que, a més de vetllar de la desaparició del CS, cal fer-ho perquè aquest no sigui només gaudit per una elit, estar atents a la seva distribució, (Alazne et al., 2010; Bazoret, 2002; Cox, 2003; Putnam, 2003; Skocpol, 2003); per tant, el fet que hi hagi perfils socials que no tenen accés al voluntariat o que no el senten com a quelcom per a ells fa que perdin aquesta oportunitat de gaudir de tots els avantatges que comporta i, a més, col·labora a mantenir l'estructura actual.

Des d'aquesta perspectiva, seguint la teoria de Bourdieu, el camp d'acció del voluntariat compta encara amb certs «sostres de vidre»²⁴³ i amb unes quotes de poder que es reparteixen més a favor de qui lliura l'ajuda que de qui la rep. No volem dir que les persones que opten pel voluntariat actuïn «cínicament» o «autoritàriament» cercant algú sobre qui exercir el seu poder, en absolut: es tracta d'un fenomen més subtil que no nega l'empatia i sensibilitat de les persones voluntàries. De fet, fins al moment, tot el que hem pogut copsar i estem intentant transmetre en aquest bloc analític és que hi ha més de positiu que de negatiu per a les persones voluntàries i el seu entorn, però creiem també important situar aquests aspectes el·líptics, subtils, que si emergeixen poden ajudar a repensar les formes d'ajuda per a fer-les més efectives i dignificants per a tothom.

²⁴² Salazar exposa que, segons Mc Clelland, l'ajuda implica «una manifestación de la motivación de poder, pues el que la recibe reconoce ser más débil y, por tanto, satisface la necesidad de poder del que emite este tipo de conducta» (Salazar, 1979:136).

²⁴³ Ens referim al fet que encara no tothom pot accedir als llocs d'acció voluntària —sobretot de responsabilitat— amb la mateixa facilitat. Sabem, però, que és un tema que actualment s'està treballant molt des del TSAS. Hi ha consciència d'aquesta situació.

Potser per aquesta cerca de posició que genera l'acció voluntària, relacionada amb l'expectativa de rol i la forma com s'entén la solidaritat, en una de les entrevistes de l'estudi de camp una persona es trobava en certa manera decebuda per no haver vist prou necessitats les persones a les quals atenia i sentir que això reduïa la intensitat de benestar emocional que li provocava.

Te diria que és positiva l'experiència, però no és en gran grau. No veig uns nens tan vulnerables. En general, són nens normals, i integrats com els de aquí. No notava mancances a nivell emocional. Ni desnodrirs ni... (vol. 25)

També la sol·licitud d'agraïment podria significar una mostra d'aquesta concepció de l'ajuda basada, o que dona per fet, que hi ha grans diferències d'accés als recursos:

Sí, crec que has de notar més, una sensació de gratitud cap a la persona voluntària. També és més enriquidor per a un mateix. (vol. 25)

Creiem que forma part d'aquesta «pràctica de classe»²⁴⁴ el fet ja comentat que molts voluntaris exposessin que no parlaven de fer voluntariat, que només ho deien als més íntims o en comptades ocasions, i això planteja el dubte del motiu pel qual no se'n parla. En algun cas, es comentava que era per evitar que els altres poguessin pensar que hom es volia donar importància. Aquest fet de la discreció amb el propi rol de persona voluntària pot tenir a veure amb la construcció social del fenomen d'ajuda d'acord amb certes idees pròpies de la cultura grecocristiana, que manifesta que els més afavorits han de donar suport al desvalgut, però sense fer ostentacions, de forma discreta, que promou el fet d'ajudar l'altre com quelcom necessari i positiu.

La institucionalització de l'ajuda és un fenomen freqüent en la història, tal com dèiem en exposar el marc teòric. A Catalunya s'acostuma a explicar el fenomen social a partir de l'edat mitjana com a precedent per a explicar la situació actual. No només a Catalunya, sinó també a Europa, l'ajut —més enllà de l'atenció familiar i bon veïnatge— es vehicula a través d'institucions amb poder legítim.²⁴⁵ A més, són aquestes institucions les que proposaven (imposaven també en molts moments històrics) les accions que calia fer. Generalment aquests estaments tenien poder i control sobre els recursos. Algú expressava aquesta consciència d'activitat de classe a través dels acudits:

«Primera dama, t'has de ficar el collaret de perles quan fem algun acte». Li dic (...)
Afortunadament tot això ha canviat molt. (vol. 19)

²⁴⁴ Bourdieu (2007) destaca que, d'acord amb els *habitus* interioritzats, hi ha certes pràctiques socials associades. Aquest concepte té a veure amb les estratègies de reproducció social, que segon l'autor són el «conjunto de prácticas fenomenalmente muy diferentes, por medio de las cuales los individuos y las familias tienden, de manera consciente o inconsciente, a conservar o a aumentar su patrimonio y, correlativamente a mantener o mejorar su posición en la estructura de las relaciones de clase» (Bourdieu, 1988:122).

²⁴⁵ L'Església principalment, però podríem parlar també de les ajudes organitzades des d'alts estaments, com les reials de l'edat mitjana (Claramunt, 1997).

Potser perquè la pràctica institucionalitzada ja és una pràctica de classe interioritzada i molt legitimada en el nostre territori, ens és més fàcil la participació institucional que la promoció comunitària, que no compta amb una tradició (ni una pràctica) tan desenvolupada²⁴⁶ i que no maneja les mateixes quotes de poder —menys jerarquizada, amb un funcionament més horitzontal i en la qual no hi ha una entitat central o més important. No és el mateix actuar com a veí del barri associat amb altres veïns que estan al centre cívic, que ser el president de certes entitats històriques. Quan exposàvem el marc teòric, dèiem, a més, que la confiança dels estaments més alts respecte a les classes populars ha estat sempre més aviat baixa (pensem en tot el referent als moviments social, la concepció de massa, etc.).²⁴⁷ En un dels grups de discussió, tot i posar en valor els beneficis de la institucionalització de l'ajuda, sorgia el possible risc que ens podia allunyar d'un objectiu més important, la humanització de la vida quotidiana:

No puede ser que tú cojas el coche para hacer voluntariado, que está superbien, y luego el vecino no tenga a nadie y no seas capaz de llamar a la puerta y decir: «¿Quieres que te vaya a comprar?». (vol. 14)

En algunes expressions sobre el que caldria fer, les esperances, etc., tothom tenia en compte que el món és desigual i que això calia canviar-ho. A l'hora d'expressar-ho, les antigues formes d'entendre l'atenció social sorgien sense voler:

Mirar bé les coses, no a la babalà, però *donar al que no té*. (vol. 21)

Si acceptem que les nostres creences individuals i col·lectives són les que motiven la nostra acció (Bermúdez et al., 2011; Salazar i Montero, 1982), els subjectes d'estudi tindran, per tant, en els seus *habitus* —citant Bourdieu— una comprensió de l'entorn i de l'ajut basada en la desigualtat d'accés als recursos i en la desigualtat social i material.

Seguint amb l'anàlisi del vocabulari, també s'exposava que existeixen «nomenclatures» per a designar persones que es consideren «d'una altra classe», potser que configuren «altres camps» o que tenen poc poder en el camp determinat. «Mohameds», «gent com tu i jo» fan pensar en certes idees «tipus» del que és el voluntariat, tant pel que fa a diferenciar el dador de l'ajudat com per a convèncer a l'hora de trobar nous voluntaris i haver d'afrontar els prejudicis d'altres persones. Dos exemples són:

I no «Mohameds», la senyora Maria i el senyor Pedro que estan aquí i que no sé què... que venien amb el carret. (vol. 19)

Qui hi ha? Dic: «Jo hi soc». Hi ha gent com tu, com jo i com tothom, i se'ls ha de donar les gràcies per ser-hi. (vol. 21)

²⁴⁶ L'exponent més recent de força comunitària foren les lluites de proletariat, però de seguida es van institucionalitzar, i avui en dia, de fet, les lideren institucions fortament organitzades i legitimades.

²⁴⁷ En parlar del marc teòric exposàvem que el 1930 Ortega i Gasset considerava que hi havia d'haver una elit que dirigís la massa social, la qual no disposa dels atributs necessaris per a autogestionar-se.

El fet de veure els altres molt precaris, sentir que es fa una ajuda a aquells que tenen molt menys que un mateix, denota una manera concreta d'entendre el que és la solidaritat i la filantropia.

Però com a voluntariat amb necessitat que ells tenen, que jo faig un voluntariat perquè ho necessiten molt? Crec que no estic aquí. No és això el que jo faig. (vol. 41)

Un altre aspecte que també va fer pensar en el voluntariat com a pràctica de classe és el fet que quan es preguntava per allò que s'extreia de la tasca, pels aspectes de la seva vida personal que n'havien sortit beneficiats, concretament pels avantatges que els generava —si és que ho feia—(per tant, indirectament es preguntava pel CS), la primera resposta era que res:

No, no, absolutament. No en tinc cap, ni n'he fet servir cap (*d'avantatge*). (vol. 19)

Es que por eso te he dicho que el chip de voluntariado... no sé, para mí es otro. (vol. 26)

Posem només dos exemples de les diverses expressions que mostraven d'alguna manera la seva incomoditat en entendre que se'ls estava preguntant si se n'havien aprofitat il·lícitament (és a dir, com si ens referíssim al CS negatiu). I és que el voluntariat porta incorporat dins del mateix vocable la generositat, l'entrega i, segurament, la reminiscència de la capacitat de sacrifici de la persona que interioritza un «*self*» d'acord amb la manera com es dicten —i es dictaven— les normes ètiques i morals. Naturalment, en el moment que se'ls exposava millor a què ens estàvem referint amb aquesta qüestió, que ens referíem al CS en positiu, aleshores les persones eren capaces de descobrir tots els avantatges, molt lícits, tal com exposarem en l'apartat dedicat a l'anàlisi del CS.

La filantropia, entesa com una forma d'oci practicada sobretot per les classes més altes de la societat, s'ha convertit en un objectiu de la classe mitjana. Igual que l'oci fins al segle passat era privilegi de les classes altes, quan les classes mitjanes hi han pogut tenir accés, han adoptat certes formes i «*habitus*» que eren percebuts com a «superiors» per classes que estaven en inferioritat de condicions (Dumazedier et al., 1971). Això explicaria per què és més freqüent que siguin persones de classe mitjana o mitjana alta les que opten pel voluntariat. Es va preguntar als entrevistats de quina classe social creien que pertanyien, i gairebé per unanimitat (excepte dues persones) van esmentar la classe mitjana (alguns tendien a l'alta, altres a la baixa, però en general a la mitjana). Fins i tot en algun cas, curiosament, no ho relacionaven amb els diners, sinó que al·ludien al fet de tenir coneixences (CS) i cert prestigi (un poder simbòlic ja esmentat per Bourdieu però també per Weber):

Però jo, la veritat, penso que entre *mitja* i *mitja* alta (...) Perquè jo no estic parlant d'un tema econòmic, sinó d'un estatuts, d'un tema social, d'amistats. (vol. 3)

Una altra creença que denota la vinculació de l'acció voluntària a certs valors i a una manera concreta de mirar la societat, és el fet que, quan parlàvem de quelcom que els beneficiava a

ells mateixos, diverses vegades es va utilitzar la paraula *egoista* per a explicar-ho. L'egoisme com a oposició de l'altruisme creiem que denota de nou la posició situada històricament del voluntariat i l'herència dels valors i característiques que han d'acompanyar la filantropia. Un aspecte normatiu —implícit—, basat en aquesta creença es mostrava, per exemple, quan destacaven que participar és quelcom necessari, donat que tots, un dia o altre, necessitem ajuda, i aquesta expressió s'acompanyava de la paraula *egoista*. Però bé podria tenir una altra explicació i es podria referir a una conducta adaptativa i força racional; volem dir que si no cobrim les necessitats dels altres tampoc no hi haurà ningú que cobrirà les nostres, perquè, naturalment, aquesta actitud o hàbit social no sorgirà del no-res, cal establir precedent. El curiós és que no es dona aquesta explicació, sinó que, com hem dit, generalment s'acompanya de la paraula *egoista* amb tota la càrrega que té i el que significa:

I que si volem ser egoistes, també pots aportar, perquè al final mai saps en quina situació et trobaràs, i pot arribar un moment en què t'adonis que ara ho necessites tu. (vol. 42)

10.4.2. Característiques del voluntariat com a significants de «classe»

El fet que la majoria de persones voluntàries disposin d'estudis mitjans i superiors també es podria analitzar com una pràctica de classe, sobretot si, a més, es tracta no només dels homes —tradicionalment orientats a l'estudi— sinó també de les dones:

- Fins i tot en persones voluntàries entrevistades més grans de seixanta anys, que van créixer en moments socials en què la importància de la formació reglada i universitària no era tan important, trobem perfils de dones —i ho destaquem especialment donada la inclusió tardana de la dona a les universitats— que, pel seu entorn i valors interioritzats, opten per estudis superiors, i, malgrat que algunes van expressar no haver pogut acabar-los —també és un signe dels temps—, hi donaven una gran importància. Els estudis avançats han estat tradicionalment associats a les classes altes i, recentment (últim segle), a les classes mitjanes benestants:

El meu home i jo ens n'anàvem a Cervera, a la universitat a distància. I cada dissabte ens n'anàvem a Cervera. (vol. 4)

- En alguns casos, la formació de les «noies» s'associava també al voluntariat, sobretot perquè s'interessaven per formacions de «cura», molt adreçades (excepte medicina) a les noies. Això potser té a veure amb el fet que les dones es trobin de forma majoritària en les estructures de voluntariat de base i no espais de direcció, tot i que cal destacar que això està canviant actualment, entre altres coses, per la pressió social però també per les mesures legals que obliguen —almenys en l'àmbit laboral— a cercar la paritat home-dona. Aquest és un aspecte, a més, que forma part de les bones pràctiques i els compromisos d'empresa, fins i tot de les responsabilitats socials corporatives —mesures internes— d'algunes entitats socials:

Perquè en aquell moment, també, encara podies fer de «dama de la Cruz Roja». Imagina't. Dama de la Cruz Roja! (...) Després vaig continuar estudiant, vaig marxar a Barcelona. (vol. 44)

- L'afirmació que les persones estan formades podríem relacionar-la també amb una pràctica de classe, l'interès per la formació i un ambient ecològic que ho predisposa, tal com han demostrat estudis com els de Willis (1988), que diu, al·ludint a la reproducció cultural (creació d'*habitus*, diria Bourdieu), l'interès i fins i tot l'habilitat per a l'estudi, que és quelcom que cal trobar primer en l'ambient de socialització de la persona:

A casa, per llibres i tot això no em van negar mai res. Es curiós, ara no volen llibres a les escoles, i jo he après més de llibres que de professors. (vol. 29)

- Disposar de suficient temps, o de treballs que permeten disposar de temps de voluntariat, pot interpretar-se també com un recurs de classe. Tradicionalment, tal com es diu en exposar el marc teòric, el voluntariat, les activitats filantròpiques eren pròpies de les classes més ben situades, igual que per a tenir estudis el temps és un factor que cal tenir a disposició. De fet, un dels factors que valoren com a inhibidor del voluntariat és estar en plena vida activa. Com deia una de les entrevistades, els seus pares, amb tot el que fan dia a dia, no poden fer-ho. En aquest sentit, això és una mostra que la vida participativa, el voluntariat, no està en l'estructura o no és un element reconegut en un dels camps principals de la nostra societat, l'econòmic. Això fa que, per tant, sigui més un privilegi que un dret i comporta que moltes persones sentin que el sobreesforç per a participar sigui excessiu en certs moments de la seva vida, donat que, com diem, hi ha altres coses més importants. Observem que en la jubilació cada cop són més les persones que opten per dedicar-se a tasques de voluntariat i associatives. D'acord amb l'estructura social actual, en la qual preval el camp econòmic i s'estableix el món productiu o laboral com a principal ocupació, semblaria justificat que la franja d'edat de dedicació al voluntariat es polaritzés en un futur, en cas que la precarietat laboral s'estengués a sectors laborals i tasques que fins ara n'estaven protegits,²⁴⁸ dels més joves als més grans. Si fins ara el perfil de la persona voluntària és la dona entre 45 i 65 anys (segons diverses dades corresponents al nostre país), en cas que el treball es torni, en general, més precari, es podria pensar que canviaria, donat que de nou el temps es reconvertiria en un privilegi d'uns pocs. I si això passés als Estats Units, on es permet treballar els jubilats amb pensions baixes, la tendència seria encara més evident.

En tot cas, val a dir que les persones són conscients que per a fer voluntariat, calen unes condicions mínimes, o al menys així ho hem percebut sempre tots. Això és així potser perquè

²⁴⁸ Tot i que ho indiquem com un possible «futur», ja avui estem veiem que feines considerades de prestigi en el passat (com treballar en un banc) no es consideren de la mateixa manera ni representen un privilegi ni per l'horari ni pel sou, almenys en comparació amb fa vint o trenta anys. Aquest procés de pèrdua de poder econòmic i també sobre l'ús del temps (cada cop hi ha menys feines de 8 a 15 h) pot ser un element que dificulti molt la tasca voluntària i la vida associativa en general.

es dona crèdit a la jerarquització de necessitats²⁴⁹ o perquè aquest sentit de «pràctica de classe» el tenim molt interioritzat. Sigui com sigui, el voluntariat, sembla que encara no el veiem per a tothom:

Sempre hem sigut d'ajudar, i també perquè ens ho hem pogut permetre, entre cometes. Jo ara perquè estic aquí i no treballo. (vol. 41)

10.5. El voluntariat, una peça clau en l'estat del benestar. Reflexions al voltant del rol.

Tal com hem dit, a partir de l'acció voluntària s'accedeix a un altre camp d'acció, i s'obté informació que permet també modificar les idees que es podien tenir sobre la realitat. A partir d'un entorn cultural, social, ecològic, més ric, la persona evoluciona, amplia la seva visió del món (Bronfenbrenner, 1979). Es va preguntar de manera indirecta per la seva visió del rol en relació amb els serveis socials i, en general, amb un estat que encara es reconeix a Europa com a «estat del benestar».

Taula n. 24. Reflexions i aprenentatges al voltant del rol

La funció que se'ls atorga i que hauria de complir el Govern

Nous perfils d'atenció. Increment dels perfils vulnerables

Les funcions que haurien de ser pròpies del voluntariat

La delegació de funcions per part de l'Administració propera al ciutadà: no pot o no vol actuar

Si ho ha de fer el TSAS, que sigui de forma digna

La privatització de recursos

Les grans entitats i l'assemblatge amb el sistema establert

Ambigüitats i incoherències del sistema

«Recurrències simbòliques» al voltant de la figura del voluntariat i el TSAS

Font: elaboració pròpia a partir de les dades del treball de camp

Les persones voluntàries reflexionen sobre la seva acció i l'impacte que té i també sobre com el macrosistema impacta en elles. El fet d'assumir el nou rol les connecta d'una altra manera amb la realitat social, i són molts els pensaments, reflexions, crítiques i dubtes que en

²⁴⁹ En l'apartat de les teories de motivació del marc teòric, vam tractar específicament la teoria de Maslow, que explicaria perquè persones en una situació socioeconòmica vulnerable no opten de forma freqüent pel voluntariat. Una altra explicació, d'autors com Bourdieu, és la que exposem en aquest apartat amb referència al fet que, tal com avui entenem aquest rol, exclou tot un seguit de participacions de persones que no hi coincideixen (Goffman, 1959). Pel que fa al TS, el treball comunitari ha intentat treballar aquest factor de rol, però, sigui pel motiu que sigui, el voluntariat tradicional continua prenent la capdavantera i tenint molta força.

sorgeixen. En la taula presentada hem recollit resumidament aquells aspectes que han estat destacats almenys quatre cops al llarg del treball de camp.

Una de les idees més freqüents fou el fet que l'Administració no està fent prou feina o no l'està fent prou i que això requeria l'acció de la població civil. El voluntariat reflexionava sobre quina hauria de ser la funció que assumís el Govern. Les persones creuen que moltes tasques —i al·ludeixen, per exemple, a alguns serveis que havien hagut de prestar durant la pandèmia— les haurien d'haver assumit les administracions. Al final, però, també era una idea força comuna el fet que, si no ho fa l'Administració, algú ho haurà de fer:

Veig que ho hauria de fer l'Administració, això. Però tampoc em puc quedar a casa o darrere, si l'Administració no ho fa. Encara que pago els meus impostos perquè ho facin. (vol. 4)

Es plantejava que, a partir de la col·laboració amb entitats del TSAS, hom té més possibilitats de poder fer un canvi real en les funcions i tasques de l'Administració, una intencionalitat de canvi estructural que està més enllà de l'efecte pal·liatiu. Aquest tema va sorgir en entrevistes individuals sobretot entre els més joves però també en el grup de discussió en el qual van participar els més joves:

Jo utilitzo les eines que em dona l'entitat, soc un en «plantilla del Estado». Però jo no vull això, jo vull arribar a l'Administració per dir: «A veure, ¿tu què fas d'institució?» (vol. 12)

Però aquest tema no va sorgir només entre els més joves. El fet de conèixer l'ús que es fa dels recursos i entendre amb més coneixement de causa els diversos tipus d'ajuts socials planteja moltes qüestions i evidencia diverses incoherències als ulls del voluntariat:

El que jo recullo en aquests supermercats (...) ho llençarien a la brossa. Ho llençaven a la brossa! Ho hauria de fer l'Administració, sí, però no ho fan. (vol. 40)

Un altre fet que han constatat les persones voluntàries és l'augment de casos per atendre i el fet que han aparegut nous perfils vulnerables.

La idea que els serveis de l'Estat van dirigits a les classes mitjanes i que les classes baixes es mobilitzen per poder proveir-se'n (Casey, 1996; Zubero, 1996) apareix en les entrevistes de manera que són les entitats les que cobreixen un ventall cada cop més ampli de població, i això dona la raó a autors que ja ho havien apuntat (Ariño, 2004; Sarasa i Obrador, 1999). Es va fer referència al fet que moltes entitats estaven assumint tasques que el Govern no volia —o no podia— atendre. Les afirmacions següents fan pensar que aquesta «delegació» cap a la societat civil és certa i cada cop més gran:

Però és que la pobresa està creixent i l'Administració, en comptes de fer més, fa menys. (vol. 13)

Per algunes de les persones entrevistades, l'Administració ja compta amb el recurs del voluntariat i l'aprofita; per altres, el problema és que no volen fer-hi més i, per tant, ho deleguen indirectament en el sector civil:

Primer, que l'Administració no fa el que ha de fer, o fa molt poc per això i s'aprofita molt de les entitats aquestes que ja ho taparan o ja ho solucionaran. (vol. 18)

A partir d'aquesta consciència d'estar assumint tasques, de vegades molt essencials, es va obrir debat en els grups de discussió i s'evidenciaven força contradiccions en relació amb si la figura voluntària hauria d'existir o no. De fet, malgrat el dubte, l'opinió més general és que sí que ha d'existir; una altra cosa és decidir quina hauria de ser exactament la seva funció i, sobretot, quins haurien de ser els seus límits. En un dels grups de discussió fou un debat que va ocupar temps. Per uns, l'Estat ha descobert el voluntariat i potser se n'aprofita;²⁵⁰ per altres, les entitats són les que han de posar el límit i saber fins a on poden demanar. És un tema que reprendrem més endavant en l'anàlisi del voluntariat en relació amb les entitats i els tècnics. En tot cas, cal destacar que, com a punt d'acord, hi havia la idea que, malgrat que l'organització de l'ajuda no és la que hauria de ser, si ningú no fa res, hi haurà d'haver algú que es mobilitzi:

Doncs jo penso que és una llàstima que hi hagi d'haver voluntaris, primer. Però com que hi han de ser, és una figura molt bona. (vol. 21)

També hi va haver reflexions sobre la impossibilitat d'arribar a tot arreu per part de l'Estat, la qual cosa fa inevitable l'aparició de voluntariat. I hi havia, qui al·ludint a la participació ciutadana, creia que no cal que hi hagi una falta de l'Administració per a l'acció voluntària:

No té perquè haver-hi una errada de l'Administració perquè aparegui el voluntariat, però sí que pot ser que (...) aparegui el voluntariat com a resposta a una falta de l'Administració. (vol. 45)

Referint-se al fet que hi ha qui pot fer voluntariat per contribuir a la cohesió de la societat, es posava l'exemple del temps de lleure, que apareix com a funció educativa complementària a la família i l'escola. Diverses persones reflexionaven sobre quina hauria de ser la tasca del voluntariat. De nou, topa amb els límits de l'acció voluntària. Però era clar que, si l'Administració fes molt més, algun lloc hauria de quedar per al voluntariat. Algú exposava que la desaparició del voluntariat donaria més carta blanca a l'Administració per a fer el que vol; per altres, el voluntariat hauria de ser residual per a donar suport, per exemple, en curses o activitats comunitàries lúdiques; per altres, hi ha activitats d'acompanyament i ajuda que han de continuar essent voluntàries, i es posava d'exemple la companyia a persones grans que viuen soles o el fet de sortir a passejar amb un avi o àvia d'una residència —de nou, la funció

²⁵⁰ La qüestió de la funció del voluntariat en el sistema neoliberal —presentada en el marc teòric— ha estat també tractada per autors com Alberich i Espadas (2011), Rodríguez (2013), Zubero (2018), Zurdo (2011), entre d'altres.

relacional—; per altres, el voluntariat pot fer diverses funcions, però no la de cobrir necessitats bàsiques:

Les necessitats bàsiques les cobreix l'Administració. Ara, ja les altres que no pot cobrir que les derivin en el sentit de classes de llengua, el tema dels infants de l'esplai, però (...) que no els hagi de donar jo el menjar. (vol. 12)

Hi va haver referències no només a l'«Administració» en general, sinó també a les administracions més properes. I al fet que l'estil de funcionament algunes vegades i les normatives d'obligat compliment altres obligaven a actuar les ONG, però que seria quelcom que no els pertocaria:

M'haig de morir de gana un any fins que al pròxim any li pugui portar la declaració de la renda d'aquest? Està molt mal muntat. (vol. 3)

Actualment, la Taula del Tercer Sector demana una llei específica que permeti una estabilitat al sector,²⁵¹ millor dotació econòmica i que sigui estable, que permeti realitzar la tasca amb dignitat tant de cara als usuaris com també per a la generació de llocs de treball més dignes. En les entrevistes algunes respostes van en aquesta línia, sense que s'hagi fet cap esment, per part de l'entrevistadora, a la futura llei del tercer sector:

O, per exemple, si l'Administració ajudés més l'entitat, hi podria haver igual voluntariat, però en unes altres condicions, en millors condicions, encara. (vol. 28)

El voluntariat també va fer referència al procés de privatització d'alguns serveis: s'al·ludia al fet que certs serveis haurien de ser públics —per exemple, l'atenció amb les ambulàncies. També es referia al fet que, a través de la privatització, l'Administració fixa tant les condicions que acaba fent fora les ONG, però, alhora, quan cedeix els serveis al sector privat, que buscarà el màxim rendiment, empitjora les condicions per la població civil:

L'empresa privada, si amb dos ambulàncies en té prou per al que l'obliga el conveni o el contracte, no en tindrà tres. (vol. 3)

Les persones entrevistades són conscients que les grans entitats estan treballant en un sistema determinat i que això les limita o fins i tot les obliga a assumir funcions que potser caldria replantejar-se. Algú fins i tot afirma que són «una crossa del sistema», d'altres fan referència al fet que en haver crescut tant, s'allunyen de la base. Alguns ho expressaven amb moderació; d'altres ho exposaven des d'una perspectiva més radical:

Bé, l'entitat no m'ha enganyat. O sigui, trobo que és una entitat que fa molta feina i fa molt, però també hi ha la part una mica política. (vol. 18)

La institució moltes vegades fa malbé l'individu, perquè les institucions estan barallant-se constantment. (vol. 44)

²⁵¹ Assenyalat el marc teòric.

Les entitats petites expressaven que la mida els oferia certs avantatges i que potser créixer massa els podria dificultar l'evolució:

Sí que volem créixer, *està clar*, però amb uns límits, lo just i necessari. (vol. 37)

Les persones entrevistades van destacar certes incoherències pel que fa al camp de voluntariat en què participaven: serveis que ja haurien d'haver desaparegut donat que cobreixen necessitats bàsiques, entitats que demanen però tenen molts diners, recaptés en espècie que acaben afavorint les grans multinacionals, etc.:

Estem col·laborant, enriquint aquests senyors, quan nosaltres el que volem és ajudar la gent que ho necessita (...) i, com això, trobes moltes coses. (vol. 14)

Fins i tot hi ha el dubte d'estar generant una cronificació en lloc de resoldre els problemes, en el sentit que no es qüestionen les estructures. Aquests són aspectes que no descoratgen el voluntariat però que tampoc no els passen desapercibuts:

Soc conscient que, amb moltes coses que fan, no fan res més que cronificar aquesta pobresa o aquesta dada o aquesta necessitat, sé que l'estic cronificant. (vol. 12)

10.6. Recurrències simbòliques al voltant de la figura del voluntariat i el tercer sector d'acció social

Quan parlem de «recurrència simbòlica» ho fem per expressar aquelles construccions lingüístiques que expressen una mena d'acord cultural sobre el seu significat i que, per tant, no es posen en dubte. Són frases que es repeteixen sovint i que es donen com a vàlides i com a certes. Fan pensar en la idea que, quan una cosa es repeteix molt, es converteix en veritable. En aquest cas, ens serveixen per a constatar algunes afirmacions i idees que vam trobar durant l'elaboració del marc teòric, les quals repetien freqüentment diversos estaments i persones amb rols determinats i que vam voler posar en comú amb les persones entrevistades.

Taula n. 25. Recurrències simbòliques

Fent voluntariat dones més del que reps

L'Administració és rígida i burocràtica

El voluntariat no pren llocs de treball

Font: elaboració pròpia

Recurrència simbòlica n. 1

Una d'aquestes expressions, repetida freqüentment, és que fent voluntariat «dones però reps més del que dones», i apareix tant en la literatura teòrica sobre voluntariat com en els estudis qualitius.

Ja saps que quan algú fa alguna cosa d'aquestes personalment també reps. (vol. 18)

Aleshores crec que és una cosa que dones i al mateix moment reps. (vol. 34)

Podríem dir que aquesta frase és patrimoni popular i denota el que després els teòrics dels «capitals» com Bourdieu, Coleman o Putnam han afirmat. Hi ha molts més capitals a part de l'econòmic. En realitat, són aquests altres capitals els que donen significat i doten d'interès — en el sentit literal del terme— el fet de fer voluntariat. Això és una forma de reconèixer els diversos capitals que hi ha darrere de la tasca i de racionalitzar-la en el sentit que, qui ho fa, ni perd el temps ni fa res a canvi de res (en el millor sentit del terme) i que, potser, és una posició més intel·ligent i adaptativa del que sembla, donat el rendiment final. El voluntariat enllaça amb els valors propis d'Occident basats en la teologia cristiana (però que comparteixen altres religions), mitjançant els quals fer el bé als altres, i mostrar-se com a desinteressat (en relació amb els diners) és quelcom que dona prestigi i potencia una imatge positiva d'un mateix. Insistim en el fet que són aspectes que actuen de forma subtil i que passen desapercebuts quan hom decideix comprometre's en la tasca voluntària.

Recurrència simbòlica n. 2

Una altra afirmació repetida constantment, sobretot quan es parla de les característiques del TSAS, és que l'Administració no té la flexibilitat ni la capacitat de mobilització que té el sector. En aquest sentit, tothom en les entrevistes va estar d'acord amb el fet que el voluntariat arriba allí on l'Administració no arriba. És evident que si parlem del volum de persones, si s'esdevé alguna situació d'emergència, aquesta pot requerir l'acció de moltes persones, més de les que hi ha a l'Administració. Com deien els voluntaris i voluntàries en un dels grups de discussió, quan hi ha una necessitat sobrevinguda, és moltíssima la gent que es posa a disposició de col·laborar, i això ho hem vist recentment en la pandèmia de COVID-19. Una altra cosa és quan l'afirmació s'utilitza per a accions i necessitats quotidianes, que es poden considerar estructurals i que comporten que es doni la volta al discurs: no és que l'Administració no treballi bé, sinó que no té les característiques per a poder fer-ho (per ser rígida, inflexible), característiques que es consideren impossibles de modificar. Van ser moltes les persones voluntàries que mostraven queixes en aquest sentit i que sentien que, des dels àmbits en què havien de treballar, no treballaven correctament. En un dels casos algú afirmava que no és que el TSAS sigui més econòmic, sinó que paguem els serveis dues vegades: una més car, perquè ho faci l'Administració, i, quan aquesta no resol, una altra de forma més econòmica (i afegim arbitrària i precària molts cops).

No és que surti barata, hem de pagar el doble (...) estan donant més subvencions a les ONG perquè els treuen les castanyes del foc, però els funcionaris que estan treballant avui mateix a l'Administració n'hi ha molts que estan fallant. (vol. 13)

En aquesta mateixa línia, una altra persona comentava que el voluntariat ha de fer la feina que hauria de fer personal remunerat i contractat però que potser no fa la tasca que li pertocaria:

El voluntariat substitueix llocs de treball? Sí. Això es veritat. I això es el que sap greu (...) La gent que treballa ha de treballar. Si treballar vol dir ser seriós i complir. (vol. 44)

Recurrència simbòlica n. 3

Finalment, hi ha un altra expressió que hem anomenat «recurrència simbòlica» que també va ser discutida en els grups i, alhora, va aparèixer en moltes entrevistes individuals. Igual que quan s'aborda el tema del límit de l'acció voluntària, aquesta altra qüestió va suscitar pensaments oposats, dubtes i, en grup, idees contràries. Ens referim al fet de si «el voluntariat pren llocs de treball».

L'afirmació repetida en aquest cas és que «el voluntariat no ha de substituir o prendre llocs de treball». Tant als documents oficials (com les lleis de voluntariat i del tercer sector treballades) com en altres documents, tant de l'Administració com de les entitats, hi ha una opinió que es repeteix: el voluntariat no ha de treure llocs de treball. Els límits, però, queden difosos. Algunes de les persones entrevistades van fer reflexions al voltant d'aquest tema.

Alguns opinen que el voluntariat no comporta una substitució de llocs de treball, donat que, malgrat la necessitat, tampoc no es crearien. Una altra opinió apunta al fet que la seva acció crea altres de lloc de treballs —gestió de voluntariat, creació de projectes en què col·laborin, etc.—, i per altres sí, és clar que l'acció voluntària supleix llocs de treball. Les respostes van ser les següents:

El voluntariat substitueix llocs de treball? Sí. Però, ara, reals? No. Substitueix llocs de treball que haurien d'existir i que no existeixen. (vol. 3)

També hi ha qui creu que no, tot i que en realitat l'argument és el mateix que l'anterior; hi ha necessitats a les quals cal donar resposta, i no hi ha recursos per a tot:

El voluntariat substitueix llocs de treball, no. A veure, això no es així (...) Jo el que dic és que tant de bo hi hagués diners per contractar gent i fer llocs de treball. (vol. 24)

I, per altres, és clar que sovint el voluntariat realitza tasques que en el mercat estan remunerades, però que quan algú opta per col·laborar amb l'entitat ja sap quines són les condicions, sempre pot decidir:

Potser estàs fent el mateix que un educador social i a tu no t'estan pagant tot i fer el mateix i motivar-te igual i fent la mateixa tasca i tot igual. Però, a la vegada, tu ja saps el que hi ha. (vol. 9)

En tot cas, aprofitem per a recordar les demandes del TSAS a Catalunya —i també a Espanya— respecte al fet que el sector necessita una dotació pressupostària estable i més elevada per a poder treballar amb dignitat, i aprofitem també per a recordar que les lleis actuals, espanyoles i catalanes (ja veurem la del tercer sector a Catalunya), tenen com a disposició addicional que l'entrada de la llei no va acompanyada de pressupost econòmic per a la seva implementació.

Capítol 11. Els capitals que mobilitza, aportacions i adquisicions

En el pla d'estudi presentat a l'inici del doctorat, plantejàvem com a finalitat conèixer la figura voluntària i aprofundir-hi amb referència al capital humà i social amb què compta i que alhora genera a través de l'acció voluntària.

A través d'autors com Coleman, Bourdieu i Putnam, i altres ja exposats en el marc teòric, hem pogut observar que hi ha tot un seguit de capitals que es mobilitzen. De fet, el menys anomenat en tot el treball de camp és el capital econòmic, que avui té més prevalença en la nostra societat. En el món del voluntariat, en canvi, són altres capitals els que es posen en marxa, i sovint en oposició a l'econòmic, com ja s'ha pogut observar en alguns exemples del diagnòstic presentat fins ara.

D'acord amb la teoria de Bourdieu (2000b), totes les persones utilitzem els nostres capitals en els camps d'acció en què ens movem. Segons l'autor, els capitals són l'econòmic, el cultural, el simbòlic i el social. En les nostres interaccions posem en marxa aquests capitals i això ens situa en una posició més o menys beneficiosa, amb més o menys poder. Hi ha una part de capital heretat (el poder adquisitiu de la família, el nivell cultural, el nivell d'acceptació dins la comunitat, etc.), però si la societat és prou permeable i flexible, els capitals poden ser incrementats o, al contrari, els podem perdre. Les persones entrevistades han parlat dels capitals que reconeixen (formació, relacions socials, posició respecte a la importància dels aspectes materials) i de la influència que creuen que ha tingut l'acció voluntària en relació amb aquests capitals.

Un altre teòric important que ha parlat dels diversos capitals —en aquest cas des de la perspectiva de la teoria racional—és Coleman. Aquest autor parla, tal com indicàvem en el marc teòric, de capital físic (econòmic o material), capital humà (que inclouria aspectes educatius, cognitius, habilitats, cognicions) i capital social, que per l'autor es genera i vehicula en les xarxes de relacions de les persones (Coleman, 2001).

És per això que en els propers apartats mostrem les expressions que mostren els tipus de capitals:

Taula n.26.
Tipus de capitals d'acord amb autors tractats
2.1. Capital cultural
2.2. Capital humà
2.3. Capital simbòlic
2.4. Capital social

Font: elaboració pròpia a través del treball del marc teòric

Capital cultural. Concepte pres de la definició de Bourdieu,²⁵² centrat en els aspectes formatius però en relació amb l'estatus heretat, és a dir, la formació de la família, el suport de l'entorn, el tipus d'escola, etc.

Capital humà. Concepte pres de Coleman²⁵³ i que es podria veure com a equivalent al capital cultural anomenat per Bourdieu però que en la categorització hem volgut diferenciar per atendre aquells aspectes no tan culturals sinó amb referència a les habilitats, capacitats, evolució personal, etc.

Capital simbòlic. Concepte també pres de Bourdieu.²⁵⁴ Tal com vam exposar en el marc teòric, Bourdieu definia el capital simbòlic com el reconeixement i legitimació dels altres capitals (i, per tant, dels recursos i control del poder). Es tracta dels guanys més subtils de l'exercici d'una pràctica, en aquest cas la voluntària.

Capital social. Concepte pres tant des del punt de vista estructural (de Coleman i Bourdieu) com des de l'enfocament més culturalista o polític (de Putnam). Inclou també aspectes com la confiança social particular (de Bourdieu o Coleman) i generalitzada (de Putnam), i dona resposta al cinquè objectiu de la present investigació.

A través d'aquestes quatre categories, els capitals donarien resposta al tercer objectiu (abordat parcialment fins ara) i al quart i cinquè objectius:

Objectiu 3: Conèixer l'impacte que les tasques voluntàries tenen en la pròpia persona i el seu entorn relacional i social.

Objectiu 4: Analitzar els canvis i transformacions que es donen en les persones que participen com a voluntàries en les entitats del tercer sector d'acció social.

Pel que fa a l'objectiu tercer, si en la primera part d'aquesta anàlisi dèiem que hi havíem donat una resposta parcial —allò que el voluntariat aporta a través de l'anàlisi de les funcions—, en aquest objectiu cerquem l'aspecte contrari, l'impacte que aquestes tasques tenen en la persona i en la distribució i força dels seus capitals.

Per finalitzar, tal com hem comentat, amb l'objectiu cinquè es treballa a partir de l'anàlisi del CS.

Objectiu 5: Analitzar el diferencial de capital social que presenten les persones voluntàries en el transcurs i exercici de les seves tasques de voluntariat.

²⁵² «El talento o las dotes son producto de una inversión de tiempo y de capital cultural (...) el rendimiento escolar de la acción educativa depende del capital cultural previamente invertido por la familia; y olvida además que el rendimiento social y económico de la titulación académica depende del CS igualmente heredado, que puede ser movilizad para respaldarla» (Bourdieu, 2000b:138).

²⁵³ «El capital humano se crea introduciendo cambios en las personas mediante los cuales adquieren conocimientos y capacidades para poder realizar tareas nuevas» (Coleman, 2001:55).

²⁵⁴ El capital simbòlic com «el capital econòmic o cultural cuando es conocido y reconocido» (Bourdieu, 2000a:139).

11.1. Capital cultural

En aquest apartat analitzem tot el que fa referència a la formació en relació amb la figura del voluntariat. En el primer bloc d'anàlisi, parlàvem del fet que molts cops el voluntariat té a veure amb la vocació. Aquesta es manifesta, d'una banda, en els més joves per a adquirir coneixements i, de l'altra, per part dels més grans (sobretot les persones que es jubilen), per a aportar, posar a disposició el coneixement adquirit. En aquest apartat continuem posant l'atenció en l'aspecte formatiu com a capital que té i ofereix la persona.

Taula n. 27. Categories de capital cultural	
Aprentatge formal o educació formal	
Aprentatge informal o educació informal	
Formació en l'entitat	
La importància de l'aprenentatge vivencial	Tenir més informació sobre diverses realitats Trencar estereotips i idees preconcebudes. Valorar allò que es té

Font: elaboració pròpia a partir de les categories d'anàlisi

Si l'aprenentatge és un factor que incrementa el nostre capital cultural, les persones entrevistades han mostrat una actitud oberta envers l'aprenentatge i descoberta de tot el que els envolta, i, específicament, s'ha valorat la formació. A més, cal comptar que més de 18 de les 46 persones entrevistades disposen de títols, ja siguin cicles mitjans i superiors o, molts altres, universitaris. En aquest sentit, aquest capital cultural que representa la «formació formal» es pot considerar una conquesta de la nostra societat i està interioritzat, almenys, en el camp estudiat.

Com diem, la majoria de voluntaris i voluntàries són persones formades, i no només d'acord amb el que cada país estableix per llei, sinó que el fet de la curiositat i ganes d'aprendre que exposàvem anteriorment fan que un tret identificatiu del voluntariat sigui un nivell de formació mitjà o alt que ja aporta quan comença la seva tasca voluntària. Copiem un paràgraf potser una mica extens però que denota aquest nivell formatiu i interès per la formació del qual estem parlant:

He hecho primario, secundario, terciario, tecnicatura superior en electrónica, estudié ingeniería electrónica, y luego formaciones pequeñas de programación, básicamente programación HTML, sobre *script*... Y ahora sigo estudiando (...) Después estudiamos, mientras estábamos de novios, portugués, inglés también. La facultad de lenguas de *nuestra ciudad*, tienes los cursos de la carrera de grado, de profesorado, digamos, en inglés o en idiomas, y después dan diferentes cursos. Como en la escuela oficial de idiomas. (vol. 5)

Fins i tot en aquells casos que no es va poder estudiar (menys d'un 10 %), la persona afirmava el següent:

De l'única cosa que me n'he penedit és de no haver escoltat la meva mare i haver tirat uns estudis endavant. (vol. 21)

En general, les persones entrevistades han mostrat una actitud oberta i favorable pel que fa als estudis formals o normatius, tenim en compte que tenir estudis alts és quelcom natural en aquest medi, una constant. No tenir-los representa una diferència que no agrada, i per a algunes persones, en identificar-se o trobar coses en comú amb companys i companyes que sí que han estudiat, ha suposat una motivació més (no l'única, és clar) per a esforçar-se en aquest sentit:

Quan vaig tenir la XX, vaig decidir que no tindria més fills i que era el moment de començar a estudiar i donar exemple *inclús* a les meves filles. (vol. 34)

Un testimoni exposava com havia passat de no poder treure's l'ESO a tenir motivació no només per a això sinó per a acabar estudiant Treball Social a la facultat. Naturalment, la història de superació no estava només connectada al voluntariat, però sí que era un factor que va influir-hi. Formava part d'un entorn que motivava a fer-ho i, a més, a sentir-se acompanyat. Val a dir que, en especial per les persones fills i filles d'immigrants de primera generació, el fet que s'arribi a tenir una bona formació té una importància especial, ja que aquest va ser, de fet, un dels motius de migració de molts adults a inicis de segle XXI:

I vaig anar casa i vaig dir: «Bé, ja soc universitària». El pare es va posar supercontent, la mare igual. Ploraven perquè ells no han pogut estudiar mai, són analfabets i se senten orgullosos. (vol. 36)

Ha aparegut motivació per formacions transversals o de temes específics, no tant lligats (o directament lligats) als requisits obligatoris de cara a un futur laboral, com en relació amb un aprenentatge o formació contínua. Aquest valor formatiu no apareix en una franja d'edat o gènere en concret, sinó que és un assumpte força generalitzat:

Jo sempre estic aprenent. Una cosa o una altra. M'agrada. (vol. 3)

Els més joves valoren allò que aporta la formació al seu creixement personal: aspectes com la comunicació o relacionats amb noves habilitats, idiomes, etc. La formació com a forma de manteniment de la capacitat cognitiva, la memòria, per a no perdre antics coneixements o, al contrari, en la jubilació, amb temps, per a incloure nous coneixements, són alguns dels motius esmentats. En posem només un exemple, però en relació directa i explícita²⁵⁵ amb la formació formal i informal van aparèixer en el procés de categorització més de divuit respostes —a part de les relacionades amb l'entitat—:

Normalment sempre anava seguint algun curs d'informàtica —informàtica d'usuari, *eh?*—, perquè clar, la informàtica no és de la nostra generació. (vol. 31)

²⁵⁵ Ens referim al fet que hi ha hagut moltes més referències a l'àmbit formatiu, però, en aquest cas, destaquem les que directament i expressament declaraven quelcom al respecte sobre el seu interès i utilitat.

Diverses persones parlen de les formacions obtingudes gràcies a l'acció voluntària. Algunes, necessàries per a la tasca en el projecte de voluntariat, però també útils en la vida diària tant per a trobar feina com pel valor que té qualsevol formació addicional. Socorrisme i monitor de temps de lleure són les més anomenades, però també la millora en idiomes, la informàtica i els aspectes pedagògics han estat anomenats. Així doncs, hi ha una retroalimentació entre l'entitat, que fa ús dels seus coneixements i formació del voluntariat, i el voluntariat, que continua la seva formació. En aquest sentit, una de les persones entrevistades afirmava que, gràcies a les formacions fetes en l'entitat, disposava de dos títols i comptabilitzava un estalvi de més de 600 euros, i afirmava:

Jo he fet molta tasca per a ells, però també porto molts anys treballant gràcies a aquest títol. (vol. 12)

També cal prendre en consideració, com a capital cultural, les més de trenta entitats (de vida associativa i d'altres voluntariats) anomenades al llarg de les entrevistes i grups de discussió, que denotarien, en aquest cas, el gran capital cultural i com les persones que opten per l'associacionisme l'alimenten i, alhora, se'n retroalimenten. Si, com deia Bourdieu, el capital cultural d'una societat és reflecteix en les institucions —escoles, universitats, centres d'arts, etc.—, «les entitats com a espais educatius» col·laboren en la creació d'aquest capital.

Es van enregistrar més de quinze expressions relacionades directament amb la formació vinculada a l'entitat, i només en un sol cas no es veia la persona motivada a fer-ne, i no tant perquè no la trobés important, sinó per com la concebia en el moment de l'entrevista d'acord amb la seva etapa vital. En definitiva, com a preparació per a la tasca voluntària, pel fet de valorar la formació contínua o per sentir que s'està utilitzant el temps correctament, sigui pel motiu que sigui —s'hi han donat moltes explicacions—, la formació es percep com un guany i quelcom no només necessari sinó també útil.

He fet *varis* cursets amb l'entitat, que sempre he dit: «Aprendre mai fa nosa». (vol. 6)

Sí, perquè m'està omplint el temps i jo m'estic formant. (vol. 10)

Sí, porque hemos hecho un cursillo que era para entrar en el mundo sanitario. (vol. 17)

Però també s'organitzen molts programes de formació a nivell intern, i jo hi he assistit i els vaig trobar de molta qualitat. (vol. 45)

En resum, a través de les formacions hi ha, per tant, un aprenentatge que cada voluntari i voluntària utilitza d'acord al seu moment vital i necessitats. Els joves, per a desenvolupar-se millor en les diverses esferes en què es mouen —per exemple, a la feina—, i els més grans, com una manera de mantenir i ampliar capacitats per a tenir una vida més rica. En tots els

casos, l'aprenentatge és una font de motivació que permet a la persona sentir que hi ha una millora continuada.

I això va ser pràcticament la meva primera experiència en educació, molt profitosa i divertida. (vol. 24)

Més que millorar, potser mantenir habilitats. Perquè, és clar, les coses es rovellèn. (vol. 28)

També es va posar en valor tot el que s'aprenia directament de la tasca de voluntariat, que significava un enriquiment no només per a les persones que s'atenen, sinó per a un mateix, una manera de créixer com a persona i evolucionar.

Si la «informació» és poder, en el sentit que ens permet prendre millors decisions, aleshores tenir un coneixement més ric de les diverses realitats del nostre entorn també genera aquest efecte. Recordem també que per Coleman (vegeu el marc teòric) els avantatges que proporciona la informació són una de les funcions del CS (que és funcional i relacional per l'autor), i podem establir aquesta correlació: l'increment d'informació valuosa per als voluntariats és un dels avantatges que els aporta la tasca voluntària, que en aquest cas, per tant, els suposa un increment de CS. Ho situem en aquest apartat de capital cultural perquè creiem que la informació addicional a partir de l'experiència representa també un coneixement més ampli en general i, d'acord amb les respostes rebudes, ha semblat més adient.

Moltes de les persones entrevistades, tal com vam exposar amb referència a les motivacions motores, exposen que a través del voluntariat han conegut una cara de la realitat que creien que no existia:

Perquè abans no concebia que un noi de primer d'ESO no sabés llegir amb agilitat, perquè a l'institut o l'entorn que jo he viscut mai havia vist ningú que no sabés llegir fent primer d'ESO. (vol. 11)

El voluntariat també els ha permès apropar-se a perfils de persones que d'altra manera potser no haurien conegut mai, i això suposa un aprenentatge sobre altres cultures, maneres de pensar, de viure:

Gent que potser no coneixeries mai i entendries com són i perquè són (...) quan t'hi barreges veus que són molt més normals, molt més propers, i tot ajuda. (vol. 13)

Altres cultures, altres maneres de veure les coses. En aquest sentit sí, perquè t'amplia una mica: amb això sí. (vol. 20)

Es destaca el fet d'ampliar la capacitat de descodificar la conducta dels altres (Goffman, 1959). Fins i tot, revisar les pròpies maneres de parlar, socialitzar, etc. obliga, d'alguna manera, a una modificació de rol que, davant la diferència, també comporta un procés d'adaptació. El fet de

tractar amb persones d'ambients socials molt diferents, en alguns casos de diverses edats, cultures, etc., fa que les persones aprenguin a adoptar nous rols socials i a tenir en compte aspectes del tracte adequat a aquestes situacions:

I de vegades *m'he donat compte* que cal vigilar perquè estàs dient na cosa que per tu no és res i ells no ho estan entenent i *s'ho poden agafar* malament. (vol. 41)

El contacte amb situacions socials a les quals d'altra manera no haurien accedit s'entén com quelcom que enriqueix, que els permet trencar amb idees preconcebudes, entendre i trencar estereotips:

El nen va acabar les colònies plorant i agraint tot el que havíem fet per ell, com que ningú mai li havia dedicat tant temps. Aleshores també va ser com un cop de realitat per als monitors. (vol. 42)

Una vessant important en relació amb el que suposa aquest increment de capital cultural, té a veure amb el fet que és un guany que no queda reclòs a l'àmbit voluntari, sinó que se l'emporta la persona allí on va. I, la mateixa realitat que abans afrontava d'una manera, la valora i acull d'una altra; es tracta de l'aprenentatge vivencial que ens porta a valorar més el que tenim. En una de les entrevistes, una persona deia que, després d'una experiència de voluntariat en relació amb els processos migratoris, estava tan sensibilitzada que havia renyat un familiar per una queixa que li va semblar supèrflua. Però hi ha hagut moltes més manifestacions en aquest sentit; conèixer el món des de més vessants i diversos punts de vista i realitats, fa que hom es plantegi la vàlua d'allò que té:

Ho aprecies tot molt millor, agafes el valor de tot, ja no només l'econòmic, sinó el valor de tenir una família a prop i el sol fet d'estar aquí. (vol. 12)

T'ajuda a agrair tot el que tens, a ser molt més feliç. Hi ha dues maneres de mirar la vida. (vol. 14)

L'increment de capital cultural també permet trencar amb idees preconcebudes i estereotips i, per tant, canviar les idees no fonamentades en l'experiència, compartides socialment però que no responen a la realitat (estereotips):

Hi ha gent per la qual no donaries un «duro» i et penses que no col·laboraran, però veus que comencen a col·laborar (...) T'obre encara més la ment. (vol. 13)

Però allà hi havia gent molt tranquil·la. Sense cap problema. Al contrari. Amb ganes de fer coses.²⁵⁶ (vol. 30)

Alhora, conèixer més realitats amplia també els camps de comparació, identificació, etc. i ajuda a afrontar la relació amb els altres de manera més informada i més prudent:

²⁵⁶ Fa referència al temor inicial de fer voluntariat en l'àmbit de salut mental i al que descobreix un cop inicia l'activitat.

I abans veia un nen i pensava que tenia un pare i una mare. I ara potser no li ho preguntaria. (vol. 46)

També algunes persones van exposar que, degut a treballar amb persones amb dificultats, havien descobert aspectes de la societat considerada normalitzada que els havien escandalitzat: lloguers en cases inhabitables, abús en el pagament de sou a treballadors immigrants, formes de tracte rebudes per algunes persones de part de suposats professionals, etc. La indignació va aparèixer diverses vegades al llarg del treball de camp:

Que allò no era una *vivenda*, filla meva, que era com uns baixos... amb uns fluorescents... *cagundeu* (...) No!, *damunt* els ho lloga... per favor. (vol. 19)

Les descobertes fetes en aquest sentit trenquen amb la imatge de bonhomia ingènua que alguns cops ha acompanyat la idea de la figura voluntària. De fet, com a guanys que van emergent del treball de camp, aquestes descobertes porten a pensar més aviat el contrari, que el voluntariat són persones que troben, en la cooperació i el suport als altres, més beneficis que no inconvenients, i que saben aprofitar-los alhora que generen un benefici als altres. Només hi ha un punt que demanaria més aprofundiment, que són les expressions del tipus «no em puc queixar», en relació amb la dificultat que s'ha manifestat pel que fa a incidir en els aspectes macrosocials que es deleguen —excepte en una de les entitats de l'estudi de camp— a les direccions de les ONG en les quals es participa. Potser això és un reflex de la democràcia representativa —i no participativa— en la qual hem estat educats, o potser és un signe dels temps i aquesta tendència cap a la individualització que ens afecta a tots i totes.

11.2. Capital humà

Quan es busca la definició de *capital humà*, una de les definicions més bàsiques trobades —tal com vam mostrar en el marc teòric— es basa a diferenciar-lo del capital econòmic.

Tal com hem exposat en línies anteriors, s'ha volgut distingir entre capital cultural i capital humà, donat que això ens permet diferenciar tot l'aspecte formatiu (formal o informal o experiencial) del que són les capacitats i habilitats. Quan Coleman²⁵⁷ fa ús d'aquest concepte hi engloba també l'aspecte formatiu, però en aquest cas, per simplificar l'exposició, s'ha optat per separar-los. Aquí ens fixem en les capacitats (Coleman).

Un dels aspectes destacats és el fet d'haver crescut, evolucionat com a persona a partir del que comporta l'experiència voluntària; per les expressions recollides, podríem dir que fer voluntariat «incrementa el capital humà, millora i augmenta capacitats i habilitats, i col·labora amb la seva acció perquè altres també puguin fer-ho».

²⁵⁷ La definició de «creació de capital humà» de Coleman és la següent: «El capital humano se crea introduciendo cambios en las personas mediante los cuales adquieren conocimientos y capacidades para poder realizar tareas nuevas» (Coleman, 2001:55).

Les principals capacitats, aptituds i habilitats detectades en els voluntaris i voluntàries van ser les següents:

Taula n. 28. Millora d'habilitats i capacitats personals
Millora de la relació i el tracte amb els altres
Millora quant a capacitat d'ajuda
Enfortiment d'aspectes com la voluntat i la capacitat de treball
Aprenentatge de l'afrontament dels problemes propis
Millora de capacitats de comunicació
Millora de l'autoestima i la seguretat en un mateix

Font: elaboració pròpia a partir de dades de l' estudi de camp

La relació i el tracte amb els altres, és a dir, els que fan referència a l'empatia, paciència i tolerància, són un dels aspectes destacats en les entrevistes. Aquest concepte està en relació amb l'aprenentatge d'estratègies comunicatives que anomenàvem en el punt anterior. Les persones entrevistades no destaquen només aquesta flexibilitat en les respostes sinó també el fet que genera paciència i empatia:

Bé, potser es va agafant molta més psicologia (...) Veus ja d'entrada una mica com és la persona (...) a tenir més vista (...) també... l'empatia. (vol. 2)

També aprenc moltíssim que això de la paciència... i jo en tenia zero. (vol. 9)

Gràcies al voluntariat, entenc més les situacions de les persones, soc més empàtica. (vol. 39)

Un altre dels fenòmens descrits com a camins de doble sentit és el fet que, a través de la relació d'ajuda, s'experimenta una millora de la qualitat personal. De fet, això té relació amb el punt anterior: aprendre a ser pacient, empàtic, fer un esforç per a entendre els altres, etc., en definitiva, aprenentatges de conducta que, si es fan amb certa constància, acaben esdevenint nous hàbits, construint la pròpia personalitat i identitat:

El voluntariat i el tracte amb gent necessitada, de menjar o de *carinyo* o del que sigui, m'ha ajudat a ser millor persona. (vol. 19)

A mi m'ha canviat la vida. Jo era una persona molt impulsiva, que m'enfado molt ràpid, contesto molt malament. Ara he canviat. (vol. 35)

En un dels grups de discussió, precisament parlant del que aporten, una persona manifestava que, gràcies a la tasca voluntària, havia aprofundit en l'autoconeixement, una idea que també va sorgir diverses vegades en les entrevistes individuals. Quan hom ajuda, el mateix contacte amb els altres acaba fent que augmenti el nivell de coneixement d'un mateix:

Vas pasando por diferentes situaciones, y por varias etapas, y cada vez te conoces más, y a mi estar con *la entidad* hace que me esté conociendo más a mí misma. (vol. 15)

Hi ha hagut qui, gràcies a les reflexions al voltant de l'acció voluntària, s'adona de les pròpies dificultats i qui, potser també en la seva pròpia vida, té coses sobre les quals, com a mínim, hauria de reflexionar:

Dius que vas a *l'entitat* perquè els nens pugin escapar-se de casa, però a la vegada tu també t'escapes (...) És tocar de peus a terra i plantejar-te si potser ara tens un problema. (vol. 42)

Perquè a l'aprendre com afrontar els problemes dels altres, et pares tu a pensar. (vol. 45)

Aquestes vivències reforcen la idea de la capacitat d'agència de les persones,²⁵⁸ de fet, les persones, mentre aprenen a estar al costat dels altres, aprenen també com això pot ser aplicat en les pròpies vides. Diverses afirmacions contradirien la creença popular que ningú no aprèn dels errors dels altres. És cert que cada vivència és absolutament particular, però, d'acord amb moltes afirmacions escoltades al llarg del treball de camp, gràcies als altres hom pot enfortir les seves capacitats i la seva resistència als problemes, ampliar la informació de la qual es disposa abans de prendre decisions, tenir elements de comparació més diversos, experiència en resolució de conflictes, etc.:

Ser més conscient de coses que veus o que a vegades s'han fet malament al passat, corregir-les. (vol. 13)

Jo he après moltes coses, experiències dels altres, perquè ajudes una altra persona i intentes no caure en els errors dels altres. (vol. 38)

Amb relació a aquest factor, altres voluntaris expressaven haver après a potenciar certes capacitats com la de treball, perseverança i compromís amb les pròpies decisions, i això, algun cop i amb molt d'esforç, és una forma d'autoconstrucció. Intencionalment, la persona dirigeix l'actuació a aconseguir i mantenir capacitats que es consideren importants:

Penso: «Quin avorriment, si no en trauré res». Parlant molt sincerament, em passa a vegades. Però sí que he enfortit una mica la voluntat, com a mínim en aquest aspecte. (vol. 11)

Has de lluitar, ser persistent per arribar on vols arribar... i això sí, el voluntariat ho ensenya. (vol. 32)

²⁵⁸ La capacitat d'agència és una capacitat humana reconeguda tant des de la sociologia (Bourdieu i Wacquant, 1994) com des de la psicologia social (Pujal, 2004), i, enfocant-la des d'un punt de vista constructivista, denota la capacitat d'autotransformació i potser fins i tot la capacitat autopoètica de la persona.

Una altra capacitat que es millora i que va sorgir en moltes de les entrevistes és la capacitat de comunicació:

Es una cuestión de adquirir unas competencias (...) pero sí, son habilidades. Por ejemplo, esto de dar charlas motivacionales. (vol. 5)

Un dels aspectes més destacats, pel que fa a la relació amb els altres, feia referència a perdre la vergonya, ser menys tímids. Especialment en relació amb la timidesa, van sorgir més de deu expressions vinculades directament a aquest fet. Després aquesta millora s'ha vist recompensada en altres àmbits de la vida.

La carrera, per exemple (...) em diuen: «Ho fas molt natural». I joestic nerviós (...) Però com que ja ho he fet mil cops a les xerrades... (vol. 12)

A lo mejor para hablar con otras personas, pues soy más abierto. No tengo tanta vergüenza, *para decirlo* de alguna manera. (vol. 17)

Sembla evident que al final hi ha una incidència sobre l'autoestima i la seguretat en un mateix. Cal pensar que aquesta millora es reflecteix tant en la vida personal com en altres aspectes i, no cal dir, en el mateix voluntariat, que cada cop té més eines:

Potser he tingut més seguretat en mi mateixa, com si anés trepitjant més fort, perquè m'entenguis. (vol. 2)

Pues l'autoestima, perquè et sents útil amb els *demés*. (vol. 7)

Eso de sentirme bien, de sentirme que he hecho algo. Eso sí que me ha servido (vol. 16)

Un cas particularment interessant és el de persones nouvingudes, que a través del voluntariat acceleren el coneixement del nou entorn, i, a més, aquest facilita la seva integració:

El voluntariado me hace sentir más seguro, sí. Sí, porque a través del voluntariado me ha ayudado a integrarme más a nivel social. (vol. 5)

I aquesta seguretat s'incrementa i facilita també els processos o transicions ecològiques, com el que representa l'entrada a nous espais laborals. Això també suposa, per tant, que la societat guanya nous treballadors més preparats:

Però com que ja vaig estar a l'esplai que és immigració i infància, hi vaig anar (*a la feina*) més segura. (vol. 9)

Si unim els capitals cultural i humà, amb referència a guanys educatius o formatius van sorgir, només en les entrevistes en profunditat, més de cent catorze expressions vinculades directament amb el guany de coneixements, capacitats, habilitats, i això va ser així també amb relació a la millora d'actituds. Podríem dir, per tant, que l'acció voluntària suposa un

aprenentatge continu que té beneficis en les persones receptores de l'acció però també per al voluntariat. I, de fet, aquest és un aspecte valorat altament per aquest.

11.3. Capital simbòlic

El voluntariat també va expressar guanys de naturalesa subtil, que no sabia com explicar, però que valorava i que també l'ajudava a mantenir-se motivat per a seguir actuant. Parlem del que s'anomena capital simbòlic.²⁵⁹

Aquest capital sobreafegit als altres —prestigi, legitimitat, autoritat, reconeixement, etc. (Bourdieu, 2000a)— i que comporta d'alguna manera l'«interès» legítim, és detectat per les persones voluntàries quan parlen d'aquest «egoisme», malgrat que la seva actuació com a voluntàries sigui genuïna i estigui basada en la solidaritat. Són formes de retribució «desinteressades» o, com Bourdieu ho anomenava, «la economia de los intercambios simbólicos». (Gutiérrez, 2005:39-40). Tal com ja hem pogut mostrar, el voluntariat, en formar part d'un camp diferent del de la resta de persones de la comunitat, gaudeix també del privilegi d'accés a certes informacions que comporten un poder simbòlic i legítim que contribueix a construir l'«estatus» del voluntariat.

En relació amb la identitat, la figura del voluntari es podria objectivar i entendre com una representació o una mena de «segell» d'allò que «hom és», expressió que té no només una significació individual, sinó també comunitària: allò que hom és, per un mateix i per la comunitat, projecta una imatge positiva (fet referenciat sovint per les persones entrevistades) en el marc social en què el subjecte es desenvolupa, i diferencia de la resta.

Hem detectat expressions relacionades amb el prestigi i la imatge social que es projecta a partir d'aquesta idea de «guany» personal, amb el reforç de la identitat —que ja hem comentat en un capítol precedent— o de la sensació de tenir més poder, de ser més important en la comunitat, etc.

En les respostes rebudes, però, hi ha també un altre aspecte, també de caire simbòlic, que es mostra en actituds dels altres envers la persona voluntària, que és un reforç positiu o negatiu, d'acceptació o rebuig, o que, si ho volem expressar d'una altra manera, mostra que l'acció voluntària ressona en els altres i genera comentaris potser perquè hi ha qui se sent confrontat, qui creu que perd «estatus» davant del voluntariat, o que, senzillament, mostra la curiositat de l'entorn envers la figura voluntària.

Podríem exposar el capital simbòlic a partir de la taula següent:

Taula n. 29. Expressió del capital simbòlic

Prestigi i imatge social que es projecta

²⁵⁹ Tal com vam exposar en el marc teòric, Bourdieu definia el capital simbòlic com «el capital económico o cultural cuando es conocido y reconocido» (Bourdieu, 2000a:139).

Reforç de la tasca en l'entorn immediat	a) Reforç negatiu	Desconfiança en l'acte desinteressat o gratuïtat Pèrdua de temps
	b) Reforç positiu	Ajuda com a valor comú Millora de les relacions familiars

Font: elaboració pròpia a partir de les dades del treball de camp

Pel que fa al prestigi i la imatge social que es projecta, diverses persones manifestaven notar el reconeixement de la comunitat, com si el seu reservori de «prestigi» hagués augmentat:

La gent es recorda de tu. És com si no passessis desapercbut a la gent. I això agrada a tothom. (vol. 3)

Aquest poder «legítimat» l'exposen quan parlen d'aquella imatge social, prestigi social, que senten que els ofereix el fet de fer voluntariat. I, encara més, si ostenten llocs de responsabilitat:

He notat com un reconeixement, eh?, com volent dir aquest val. No cap cosa de l'altra món, eh?, però (...) Sí (...) m'ha semblat que sí que m'han pujat *un esglaonet*. (vol. 18)

Per altres, aquesta nova «posició» s'expressa també en notar un respecte o una consideració per part dels amics, però, alhora, la nova situació també mostra els riscos pel mateix subjecte:

Des de que faig repàs a tots aquells que els hi explico que estic fent repàs, em miren millor. Però també n'hi ha que se n'aprofiten. (vol. 23)

I en altres casos, també en l'àmbit familiar, l'acció voluntària ha facilitat relacions, ha mostrat noves formes d'interacció, un increment del valor en positiu, que també és reconegut:

Però el sentir el suport de la meva família, i la meva família sentir l'orgull que tenen de que jo puc estar fent alguna cosa per canviar, també el noto. (vol. 12)

Qualsevol rol manifest en societat és subjecte a valoracions que el reforcen com a positiu o negatiu. En aquesta cas trobem les dues vessants: les persones que per a exercir-lo han rebut un reforç positiu, i les que reben la desconfiança d'aquells que no creuen que es pugui fer quelcom desinteressadament.

Aquest reforç és un altre factor que també té incidència en la vida del voluntariat, com a element que juga o bé a favor de la motivació o bé en contra, però que, si més no, aporta més informació a la persona, és una part del retorn que té de l'acció, allò que els altres opinen o pensen i que ajuda a entreveure la força d'aquest capital simbòlic que genera.

Cap voluntari no ha afirmat haver modificat la seva conducta a conseqüència de la incomprensió, però sí que es viu el suport com un potenciador mentre que altres actituds suposen de vegades alguna molèstia. En tot cas, i parafrasejant Bourdieu, el seu rol de voluntaris suposa una posició dins el camp, la mobilització dels seus capitals, i projecta en els altres reaccions de tot tipus. Hem anomenat la conducta de la comunitat i les persones properes reforç negatiu o reforç positiu.

Amb referència als reforços que hem anomenat «negatius», el que apareix més vegades i, sobretot, en el voluntariat de més edat —no tant en els joves—²⁶⁰ és el fet que els altres desconfiïn de la gratuïtat de la seva tasca, del fet que no hi ha un guany econòmic. Aquesta desconfiança pot ser generada pel fet que es percep que, per qui fa voluntariat, l'esforç és recompensat, i hi ha qui només ho sap atribuir —segurament fent una projecció d'ell mateix— al factor econòmic.

Parlant de la societat en general, quan ja no hi ha ni el plantejament de què deu fer aquesta gent, o si està fent alguna cosa, és perquè alguna cosa cau. (vol. 11)

Aquesta desconfiança té a veure amb un valor normatiu, amb el fet que en general el valor més important de l'acció en la societat és el retorn econòmic, i quan aquest no hi és genera confusió i desconfiança.

No cal que sigui així, però aquest únic motiu —figures com les dels bombers voluntaris o, en un context més micro, el fet que a Balaguer alguna entitat anomena voluntariat persones que sí que cobren un sou simbòlic— ajuda a generar aquesta desconfiança.

«Vols dir que ho fas per això?» La dona alguna vegada ha vingut empenyada (...) si son tan pesats i no ho creuen. (vol. 1)

Una de les frases que he dit més a la meua vida, jo no tinc res amb el *cobro*, jo soc voluntària. (vol. 3)

D'altres vegades no és que no es refiïn que no es cobri, sinó que els sembla que per no treure un benefici econòmic, potser hi ha qui hi dedica massa hores. Aquest tema enllaça de nou amb els límits del voluntariat, difícils d'establir i que segurament poden donar casos d'abús institucional —que tractarem més endavant.

«Pero tú qué haces», me dicen a mí, qué haces tanto tiempo, que ya te podían pagar. (vol. 26)

Entre els joves i grans, altres vegades l'oposició no ve pel fet de no cobrar, sinó perquè el ocupat s'ha de deslliurar d'altres tasques; si dèiem que la participació voluntària pot ser un

²⁶⁰ És de suposar que la figura del voluntariat és més coneguda entre aquests que ja han nascut en un context on està molt definida. Ja des dels anys vuitanta a tot el país, i en especial a Catalunya, s'ha fet un esforç per definir la figura del voluntariat. Els joves també han rebut xerrades a les escoles per part de les ONG, que fan que la figura es reconegui i se'n conegui les característiques principals.

orgull per la família, també hi ha vegades que se'n ressent per raó de la disponibilitat, o potser perquè no tots els membres comprenen aquesta transacció que no està basada en els diners:

Un dia em va venir el meu *parent* i em va dir: «No pots fer una vida normal?».²⁶¹ I jo: «Jo no ho soc, de normal, i no ho seré mai». (vol. 19)

I la incomprensió de vegades prové del fet de considerar que hi ha aspectes més importants o prioritaris en la vida i que potser fer voluntariat pot dispersar d'allò que per alguns o algunes és essencial:

Hi ha hagut el típic o la típica que deien: «Centra't en la teva vida i en els estudis». Però és que la meva vida és això. (vol. 10)

Amb parelles o amb amics, ha suposat que no entenguin que jo faig un voluntariat, i que si jo tinc excursió de l'esplai el dissabte, jo tinc excursió de l'esplai el dissabte, i jo vaig a fer allò. (vol. 42)

I hi ha qui s'adona que certs valors no són compartits amb certa gent del seu voltant però ho accepten com un element més de diferenciació entre el «jo» i els «altres»:

Però no ho comparteixen perquè son diferents, en aquests aspecte. Volen més temps per ells que no per als altres (...) Ho respecten, cap problema. (vol. 23)

També hi ha reforços positius quan la comunitat valora el que s'està fent i apareix el factor ajuda com a valor, que almenys és comú simbòlicament, independentment que l'entorn faci la funció de voluntariat o no, De vegades aquest reforç és neutre i d'altres es manifesta donant suport al rol:

El *feedback*, quan apareix, és positiu: no m'he sentit mai dir això d'ets un *pringat* o... (vol. 11)

La meva mare sempre m'anima a fer les coses que m'agraden. Sempre em diu que no faci el que la gent em digui. (vol. 35)

Diverses vegades ha aparegut com a reforç el fet d'haver vist que l'entorn més proper ha canviat gràcies a l'acció portada a terme: han canviat punts de vista de familiars, han sorgit noves implicacions a partir de conèixer la tasca, etc.

I el fet que la dona hi hagi entrat i, a més, que la van agafar a la junta del XX, (*que*) veus que també s'hi ha involucrat, doncs encara estàs més satisfet. (vol. 18)

Amb els meus pares també m'ha ajudat (...) Al principi no estaven molt contents; els feia por (...) Vas demostrant que les coses sí es poden millorar. (vol. 32)

²⁶¹ Amb referència a les tasques de voluntariat que mantenien la persona ocupada.

Tot i que el factor «confiança» el tractarem més endavant, hi ha un altre aspecte en relació amb allò que el voluntariat aporta «simbòlicament», i és el fet que algunes persones manifesten que l'entorn confia més en elles pel fet de saber que desenvolupen aquest rol; es tracta d'un reconeixement d'identitat positiva en l'espai més íntim de la persona:

Han fet que confiés més en mi, que diguin: «La nostra filla està fent *algo bo*, és bona persona». (vol. 10)

Així doncs, hi ha tot un seguit de guanys de caràcter immaterial que afecten la identitat, l'autovaloració i que situen la persona en un espai determinat tant pel que fa als espais microsocials com als mesosocials. Finalment, abordarem el CS, un dels més treballats en l'àmbit de l'associacionisme —tal com vam mostrar a l'apartat teòric.

11.4. Capital social

En aquest apartat s'analitzen les respostes d'acord amb dues classificacions del concepte. Per una banda, partim de les tres perspectives clàssiques del CS que tenen relació amb els àmbits descrits per Bronfenbrenner (1979): individual o microsocial, comunitari o mesosocial, i macrosocial (Membriela, 2013a, 2016; Pena i Sánchez, 2018). I, per altra banda, s'analitza la dimensió cognitiva del CS.

En la taula següent exposem tots els conceptes treballats a partir de les perspectives clàssiques del CS:

Perspectiva individualista o microsocial;	<ul style="list-style-type: none"> • Caràcter instrumental/expressiu o creació de xarxa
Perspectiva comunitària o mesosocial	<ul style="list-style-type: none"> • Vida associativa. Manteniment de la xarxa • Voluntariat com a generador de CS • Voluntariat com a estratègia per a generar canvis en les relacions socials
Perspectiva macrosocial	<ul style="list-style-type: none"> • Percepció i visió de la societat • Confiança particular i generalitzada • Maneres d'informar-se de les persones entrevistades • Ús del temps lliure

Font: elaboració pròpia a partir de les dades del treball de camp

Tal com s'observa en la taula, destaquem que, des de la perspectiva individual, s'ha analitzat la xarxa com un recurs del qual les persones treuen allò que necessiten tant instrumentalment com expressivament. Des de la perspectiva mesosocial, la xarxa és considerada com quelcom creat pels mateixos participants i, per tant, que entén la figura del voluntari com a creador de CS que manté la xarxa. S'entén la xarxa com una estructura dinàmica que genera canvis relacionals. Finalment, des de la perspectiva macrosocial i amb un enfocament més polític o

cultural, abordem la percepció que el voluntariat té de la realitat que l'envolta, el tema de la confiança particular (enfocament de Bourdieu, 2001; Coleman, 2011) i generalitzada, abordada sobretot per Putnam (2002, 2003), i dues qüestions que en les anàlisis clàssiques del CS són variables observades i que són la manera d'informar-se i l'ús que es fa del temps lliure.

Un cop acabada l'anàlisi des d'aquesta perspectiva clàssica, analitzem el CS des dels diversos àmbits basats en el tipus de relació —més o menys freqüents i intensos— i establerts per Putnam (2000, 2002, 2003): el capital social vinculant, el capital social pont i el capital social d'enllaç, afegit per Woolcock (2001).

Seguidament, s'ha fet l'anàlisi de la dimensió cognitiva del CS (Membiela, 2013a, 2013b). L'estudi des del punt de vista de les dimensions del CS inclou també el capital social estructural i el relacional, però aquest coincideix amb molts dels aspectes treballats des de la perspectiva clàssica dels tipus de CS. Hauríem pogut descartar, per tant, aquesta altra forma de classificació, però ens ha semblat d'interès l'abordatge de la dimensió cognitiva, donat que inclou tot el referent a normes i valors:

Taula n. 31. Dimensió cognitiva del capital social. Les normes i els valors

Creences i ideologies com a aspecte normatiu

Normes i lleis que afecten el funcionament institucional

Límits com a reflex d'aspectes normatius (formals/informals)

Font: elaboració pròpia a partir de les dades del treball de camp

Finalment, farem referència als aspectes de risc i també negatius en relació amb el CS (Coleman, 1988, 2011; Putnam, 2003), pel que fa a la seva pèrdua, a la generació d'un tipus negatiu i a l'anàlisi de l'estructura social que pot contenir elements que faciliten la creació de CS en negatiu.

11.4.1. Anàlisi des de la perspectiva clàssica del capital social: la perspectiva microsocial

Igual que passa amb els capitals cultural, humà i simbòlic, en el CS es genera també un camí de doble sentit: pot aportar nous contactes i relacions, i també fer-ne i gaudir-ne de nous. En aquesta primera anàlisi ens hem fixat en allò que l'individu que participa d'una xarxa social determinada en pot extreure (Bazoret, 2002).²⁶²

²⁶² Bazoret presenta Nan Lin, professor de sociologia de la Universitat de Duke. En l'obra *Social capital. A theory of social structure and action* Nan Lin fa una revisió del concepte i de la seva contribució als últims trenta anys. Ha treballat per posar en relació els conceptes micro i macro i també sobre les motivacions del subjecte donant intencionalitat o acció de l'actor, que així també contribueix a crear l'estructura de la xarxa per on es vehiculen els recursos (Bazoret, 2002).

Tenint en compte la vessant expressiva i la vessant instrumental d'aquells recursos de la xarxa, (Membiela, 2016), s'ha elaborat la taula següent, on s'identifiquen aquests recursos;

Taula n. 32. El capital social entès com el que es pot extreure de la xarxa
Caràcter instrumental: allò que podem extreure de la xarxa
Recurs al qual pot accedir el subjecte: trobar feina, trobar parella, guanyar experiència...
Caràcter expressiu: benestar, satisfacció, millora personal
Manteniment i creació de xarxa com a recurs de la persona

Font: elaboració pròpia a partir de l'anàlisi de les dades.

El primer aspecte a destacar és que el voluntariat és conscient que tenir una xarxa social rica és en certa manera un factor de protecció. Fer ús de la xarxa és opcional, però tenir-la comporta un valor:

I de cara a fora m'ha obert moltes portes. Que les faig servir? No. Potser he fet servir alguna cosa, no ho sé. (vol. 40)

Des de la visió de caire instrumental, un aspecte que va sorgir en més de deu casos al llarg de les entrevistes individuals va ser la contribució a l'hora de trobar feina. Hi ha qui, gràcies a l'ampliació de currículum que representa el voluntariat, ha tingut accés a una feina; hi ha qui explica que va ser escollit perquè el fet de ser voluntari o voluntària havia generat confiança a la persona contractant, i també hi ha qui valora el plus d'experiència que el fet de ser-ho aporta al seu currículum i que valora poder fer-ne ús quan sigui necessari:

Em va preguntar també per *l'entitat* (...) Una setmana després (...) em van trucar d'un lloc de feina dient-me que començava a treballar ja l'u de juliol. (vol. 36)

Home, a nivell curricular, admeto que m'està ajudant molt perquè és un plus que no té preu. En qüestió de feina i tot això. (vol. 11)

Al llarg de l'anàlisi ja s'han destacat també altres beneficis en aquest sentit. El fet d'haver sabut com afrontar millor una entrevista de treball o haver millorat la capacitat comunicativa, són avantatges addicionals que la tasca voluntària aporta a la recerca de feina. Podem afegir-ne una més, donat que, gràcies a l'ampliació de la seva xarxa social i als companys o companyes de tasca, troba feina:

Un dia allà a *l'entitat* se'm va acudir de dir-li a una voluntària (...) I em va dir: «Doncs, mira, si vols treballar, en tinc una (*feina*) per a tu». (vol. 21)

En un dels grups de discussió va sorgir la importància de la xarxa social, un avantatge notable no només aquí, sinó arreu on es fa voluntariat:

Un cosí (...) se'n va anar a Anglaterra (...) i no en trobava (*de feina*) de cap manera.
Va començar a fer voluntariat i va trobar feines per tot arreu. (vol. 29)

A part de la vessant instrumental, també el fet de moure's en una xarxa relacional on les persones comparteixen certes maneres d'entendre la realitat comporta que sovint s'exposi com a guany haver trobat persones afins, ja siguin amistats o parella —recordem que trobar persones afins és també una motivació motora:

I així vaig estar quatre anys al *lloc de voluntariat*, fins que allà vaig conèixer el meu segon marit. (vol. 2)

Jo encara et dic, per exemple, que el meu millor amic actualment, jo el vaig fer a *l'entitat*. (vol. 12)

Gràcies a *l'entitat*, he tingut dues amistats molt bones. Són com germanes. (vol. 33)

Un altre aspecte que sorgeix constantment en les converses i debats mantinguts al llarg del treball de camp és que, per davant de tot, la tasca de voluntariat genera benestar des de molts punts de vista: per la tasca que es realitza, per les relacions que genera, etc. Si la participació en la comunitat i tenir xarxes socials riques són un indicador del CS, podríem posar-ho en relació. Les persones entrevistades, voluntàries i, com hem vist, molt socialitzades (en xarxes formals i informals) tenen veritablement aquest CS i, per tant, gaudeixen del benestar que aporta (Putnam, 2003). Cal destacar que la solitud es considera avui un dels factors de risc per a la salut física i mental. En aquest sentit el voluntariat teixeix una xarxa que és un factor de protecció tant per a aquest voluntariat com per a les persones amb les quals està connectat, siguin usuaris de les entitats o altres voluntaris.

Yo, si alguien me dice «¡Ay, nena, aquello que me diste me ha hecho más bien...!», yo soy superfeliz. (vol. 8)

Ni se n'adona, però nosaltres mateixes ens mirem i sentim que hem connectat. I després ja... (vol. 44)

Com hem dit diverses vegades, la participació crida més participació. Potser segons l'efecte Mateu²⁶³ l'associacionisme genera més associacionisme (Putnam, 2002, 2003). De fet, només veient la vida associativa tal com l'hem exposat en diversos apartats de l'anàlisi, queda clar que podríem afirmar que quan s'inicia una participació social les probabilitats que hi hagi continuïtat en d'altres augmenten exponencialment.

²⁶³ L'efecte Mateu fa referència a la citació bíblica de l'Evangeli de San Mateu (cap. 13, vers. 12), que diu: «Perquè al qui té se li donarà i tindrà amb abundància i al qui no té tot se li prendrà». S'ha utilitzat en economia i en sociologia. Merton, per exemple, s'hi referia per explicar que, en l'àmbit científic, l'experiència fa que un tingui un prestigi, que li permet publicar molt més que a algú jove i sense experiència. En el camp de l'economia, es diu popularment que «el diner crida el diner» (Jiménez, 2009).

També són de la *junta de l'entitat* que em van dir «*Va, venga, que ens fa falta gent (...)*». Per no dir que no, ho vam fer, també. (vol. 19)

D'altra banda, també segons l'efecte Mateu, podríem utilitzar aquella expressió popular que diu que «la gent crida gent» per a il·lustrar l'afirmació següent:

Jo crec que, automàticament, fent voluntariat també pots engrescar altres persones a que ho facin, i automàticament és com una roda, no? (vol. 2)

11.4.2. Anàlisi des de la perspectiva clàssica del capital social: la perspectiva mesosocial

En el punt anterior fèiem esment del CS des del punt de vista estructural (segons Bourdieu i Coleman, tal com ja vam explicar en el marc teòric): definit com aquells recursos disponibles en la xarxa a la qual les persones tenen accés. Però apuntàvem a una segona dimensió del CS, que és comunitària. Des d'aquesta vessant, les persones contribueixen a crear CS que després estarà a disposició de tota la comunitat.

L'accés al nou rol que comporta l'acció voluntària genera un nou estatus que també repercuteix en el sector social —ja que són els voluntaris, entre altres agents, els que el constitueixen— i, per tant, modela la visió que la societat té del món del TSAS. Així, el voluntariat es converteix en una nova manifestació del CS en la xarxa de la comunitat.

Si aquest capital es troba a les xarxes, les persones amb més capacitat de trobada, de compartir i generar activitat, seran les que més el gaudiran i, alhora, en generaran més. Al llarg d'aquest apartat ja s'ha pogut constatar la importància que donen les persones entrevistades a la relació amb els altres. El CS és inherent a les relacions socials que sorgeixen a partir de les motivacions i necessitats de les persones —des de la vinculació familiar fins a tota la resta.

En relació amb l'apartat sobre els trets identitaris, les persones que han col·laborat en aquest estudi demostraven tenir molts espais de participació a més de la entitat; per tant, eren actius considerables en les xarxes de la comunitat tant formals com informals. De fet, en alguns casos les persones responien moltes de les qüestions plantejades fent referència a diverses formes associatives, i no només a partir de l'entitat per la qual havien estat citats.

Com a creadors i creadores de CS, exposaven el fet d'haver estat en equips fundadors, o al·ludien a la seva constància al llarg dels anys, a les diverses maneres de donar suport al llarg de la vida i, fins i tot, reflexionaven sobre on participar, quines xarxes estan més consolidades, i quines poden prescindir de la col·laboració i quines no. Si abans parlàvem del que s'extreu de la xarxa, hi ha moltes manifestacions que mostren que són i generen xarxa. El testimoni següent exposava que seleccionava les entitats valorant quina podia necessitar més la seva acció:

Aquestes tres coses eren també com a voluntariat. Què passa... que me'n vaig adonar que (a) l'entitat ja hi havia gent, i a la balança hi havia moltes coses que ja eren el «no» sempre... i ho deixes estar. (vol. 12)

Com hem dit, aquesta creació i manteniment de xarxa sobre la qual es prenen decisions i s'actua no afecta només les institucions formalitzades, sinó molts altres nivells: grups de sardanes, famílies amb fills que es reuneixen, companys d'esports, aficionats al ball que queden informalment... La llista seria molt llarga. Ho destaquem perquè sovint tot aquest tipus d'activitats associatives no inscrites enlloc passen desapercebudes i no es consideren com a participació, però en realitat són un actiu de la comunitat ric.

També ens trobem uns quants perquè volem potenciar el camí de sant Jaume aquí (...). Però, bé, això no és ni associació ni club, no res, com si tinguéssim una colla d'amics que et trobes i te'n vas a caminar. (vol. 6)

En aquest aspecte, el fet de no tenir-ho en compte a l'hora de valorar la participació social crea un panorama molt més auster, quant a participació i vida comunitària, del que veritablement hi ha.²⁶⁴ Com a conclusió de tot el que les persones entrevistades han dit al voltant de les seves relacions socials i de la vida associativa i participava que tenen i generen, estem d'acord amb la idea que hi ha molta més riquesa associativa de la que sovint es retrata.

Si en l'anàlisi de dades alguns autors animen a trobar exemples oposats per a tenir certesa que s'ha saturat la mostra (Verd i Lozares, 2016), podem dir que també es va trobar qui afirmava no tenir tanta vida associativa. Però, és clar, això depèn d'on posem el valor de poc o molt. En tot cas, tampoc no es tracta de persones aïllades o que no participen d'activitats —a més de les de voluntariat—:

Sortim molt poc de casa (...) Intentar col·laborar en tot el que es faci al poble, això sí. Però sortir cada dissabte a la nit a sopar... això no. I si vaig a caminar, hi vaig amb la dona. (vol. 40)

Seguint amb la idea del voluntariat com a creador de CS, hem pogut observar que l'acció que fa comporta un increment de capital considerable per als usuaris o usuàries, és a dir, les persones que atenen i per a les quals realitzen la tasca. Per exemple, en l'àmbit de l'educació, nois i noies que disposen de menys oportunitats en comparació d'infants amb pares alfabetitzats i ben situats socialment, disminueixen la distància social gràcies a l'acció desinteressada del voluntariat:

Si dius alguna cosa que no sabien fer i allí els hi hem explicat i ho entenen, l'endemà, quan arriben al col·legi, no es troben tan distanciat dels altres. (vol. 28)

²⁶⁴ En la Federació Catalana de Voluntariat de Lleida, durant el 2020 i el 2021 es van organitzar unes jornades de reflexió al voltant de la figura del voluntariat. En una d'aquestes jornades —en les quals va participar el qui elabora aquest estudi—, un dels membres que l'FCV va convidar era un representant de la Diputació (de l'àmbit de participació), i, a més, alcalde d'un petit municipi de Lleida. Aquest representant destacava precisament que en les petites comunitats, de forma contínua, hi ha accions de bon veïnatge i activitats organitzades en comú que no consten enlloc, donat que no hi ha una institució formal que les reculli. Això també està d'acord amb el que mostrava l'informe de Leonisio i Silvestre (2020), on es destacava que hi havia menys entitats però amb un alt nivell de confiança i també de preocupació envers certs assumptes formals que s'atenien de manera «informal» en el sentit de no estar vehiculitzats per entitats.

I això succeeix no només pel que fa al guany de capital cultural, com seria el cas, sinó també pel que fa a enriquiment de relacions, increment de noves experiències; és a dir, a través de la interacció, s'estimulen molts aspectes del desenvolupament de les persones, en especial en els projectes d'atenció a la infància. El voluntariat n'és conscient i, a més, algunes de les persones joves que van participar en l'estudi afirmaven haver gaudit d'aquesta experiència, fos en activitats de temps de lleure o en els reforços escolars rebuts en les entitats, i posaven en valor la gran importància que va tenir per a elles (Bronfenbrenner, 1979) tant pel que a fa a capital humà com per a teixir xarxes socials i saber moure-s'hi.

Això influeix molt, perquè a l'etapa de la infància també estàs creixent i el que veus al teu voltant és com un mirall del teu futur. (vol. 37)

Però això és així no només per als infants i joves en general, perquè també succeeix en altres camps com la immigració o les persones grans. L'àmbit relacional té moltíssima importància per a la integració, manteniment de la salut de les persones i, és clar, per a la cohesió social.

Una vegada em va venir un noi a preguntar-me com es podia fer una targeta sanitària. Doncs l'he acompanyat jo personalment. Li he dit: «Saps parlar?». M'ha dit: «No». Dic: «Doncs vine, que jo t'acompanyo». (vol. 36)

A més d'aprofitar els recursos de la xarxa, les persones voluntàries aporten CS, el dinamitzen. Entre altres coses, tendeixen ponts també entre entitats. En les entrevistes individuals sí que es va esmentar l'esforç per treballar en xarxa d'algunes entitats, sobretot en el sentit d'aprofitar els recursos del territori i també de poder dur a terme iniciatives comunes amb menys esforç. Aquest aspecte fou més valorat per persones que participaven en entitats petites.

Cal aclarir que aquest aspecte apareix també com a «mancaça». És a dir, malgrat que en algunes entrevistes individuals es valorava el treball en xarxa, en els grups de discussió la idea general era que no hi ha prou treball en comú entre entitats i que això les debilita —ho retrobarem en l'apartat de pèrdua de CS—, però es reconeixien esforços i accions dirigides a potenciar el treball en comú i es valorava el que aquesta col·laboració aporta:

Però aquí a Balaguer és veritat que hi ha moltíssimes associacions, perquè, estant al PDC,²⁶⁵ hem conegut moltes associacions que són desconegudes. (vol. 36)

No s'han trobat gaires manifestacions més de creació de CS directament vinculades a l'acció de voluntariat portada a terme en les entitats que formen part de l'estudi de cas. En resum, el que podríem dir és que hi ha una gran riquesa de CS relacionat amb el fet que les entitats tenen una vida associativa, formal i informal, molt rica que les converteix en vertebradores de la xarxa per on circulen els diversos capitals, i, en no haver-hi capital econòmic, es posen a disposició de la comunitat, que se'n pot beneficiar sense les restriccions que genera l'aspecte econòmic. El nivell d'obertura de les xarxes l'analitzarem en la dimensió cognitiva, però, pel

²⁶⁵ Pla de desenvolupament comunitari. Actualment portat a terme a la Noguera i a Balaguer, aquí amb un grup específic. Depèn del Departament de Serveis Socials del Consell Comarcal de La Noguera.

gran nombre de tipus de vida associativa, diríem que la població que hi ha en el context estudiat té llocs on pot escollir. Les entitats de l'estudi gaudeixen d'aquesta xarxa que ja els aporta el voluntariat quan arriben.

11.4.3. Anàlisi des de la perspectiva clàssica del capital social: la perspectiva macrosocial

Aquesta perspectiva integra diversos aspectes en relació amb la visió del món dels subjectes de l'estudi de camp. Incloem la seva percepció de la realitat i aquelles tasques quotidianes que els vinculen als aspectes macrosocials, i ho relacionem amb el CS donat que la visió que tenen té una influència directa en la seva forma d'actuar en societat i, per tant, de constituir-la. Això afecta, a més, la manera com es relacionen amb l'entorn i la manera com es construeix el CS. Inclou també tot el que fa referència a la confiança. Ho estudiem tenint en compte els dos tipus de confiança que es consideren en el camp teòric del CS: particular i generalitzada.

Amb referència als aspectes de la vida quotidiana, hem inclòs un apartat sobre «com s'informen les persones», donat que són aspectes tradicionalment vinculats o en correlació amb la riquesa de CS. Avui la informació passa per haver de tenir en compte les noves tecnologies de la informació que han modificat la manera de saber el que passa i que també han modificat l'ús del temps lliure.

Taula n. 33. Perspectiva macrosocial	
Percepció i visió de la societat	Principals preocupacions Aspectes positius i que generen esperança
Confiança particular i generalitzada	Particular Generalitzada
Com s'informen les persones entrevistades	
Ús del temps lliure	

Font: elaboració pròpia a partir de l'anàlisi de les dades.

Pel que fa a les preocupacions esmentades, podem fer-ne una llista on apareixen la major part de temes d'actualitat:

- Medi ambient.
- Perspectiva de gènere i situació de la dona.
- Desigualtat i mala gestió social.
- Macropolítica.
- Manca de sensibilitat.
- Consumisme i individualitat.
- Manipulació informativa o xarxes socials.
- Família, sobretot el futur dels més joves.
- Canvis socials massa ràpids.

Cadascun dels ítems podríem il·lustrar-lo amb més d'una expressió relacionada. Val a dir que poques vegades es van posar en relació les preocupacions de tipus macrosocial amb la tasca que es feia a l'entitat. No volem dir, com ja s'ha exposat anteriorment, que no creguin que la seva acció és contributiva, però no es reconeix una afectació directa. En algun cas, persones amb responsabilitat a l'entitat hi tenien objectius de canvi —tot i que aquest ha estat també un tema força residual—, i només en el cas de l'entitat Chabab al Amal —associativa, petita, amb un col·lectiu de participants molt consolidat i amb els objectius de transformació molt clars— es relacionava objectivament el treball amb el canvi d'aspectes macrosocials, sobretot en relació amb la dona i l'islam.

Amb tot, el que diferencia les persones entrevistades és que troben, en el voluntariat i la participació, una manera d'incidir en allò que preocupa, de fer-hi alguna cosa. Això té relació amb la dissonància cognitiva,²⁶⁶ però no n'és l'únic motiu.

(Parlant de certs problemes socials) Em provoca com una incredulitat trista, però
ahora també em retrec a mi mateix no estar allà per incidir més. (vol. 11)

El que és clar és que, quan les persones es mobilitzen, en la xarxa social s'introdueixen nous elements que conformen l'entramat social i que, per tant, el modifiquen:

I llavors és van crear problemes, conflictes de que sempre érem l'ombra de
l'home, i això no ens semblava correcte ni just, i no era la imatge que volíem
donar dels musulmans. (vol. 37)

I introdueixen reflexions que canvien els estereotips o col·laboren a modificar-los:

Amb els nens, fins i tot em deien “marimacho” per jugar a futbol. Les nenes, que
som les primeres a criticar-nos entre nosaltres. (vol. 33)

A l'hora d'anomenar allò que genera esperança, les respostes no van ser concretes. Algunes persones expressen la necessitat de tenir-la per a poder continuar endavant. També es fa referència als aspectes socials més propers i l'esperança que sigui en un àmbit petit (microsocial) que les coses puguin anar canviant.²⁶⁷ Val a dir que, possiblement pel moment en què es fa l'entrevista —anys de pandèmia—, aquests aspectes es poden haver vist afectats, i potser per això costa trobar o concretar aspectes macro més positius:

Quan veig algú que està fent el bé, ja sigui a nivell de peu de carrer, algú que
ajuda una altra persona, això ho valoro (...) Ho resumiria així. (vol. 11)

L'esperança sovint passa per pensar que les persones s'adonaran que cal actuar, que les coses no es resolen si no és amb l'acció col·lectiva i que, a poc a poc, la població «despertarà». Aquesta consciència és força comuna entre les persones entrevistades:

²⁶⁶ En aquesta anàlisi en parlàvem en l'apartat d'identitat.

²⁶⁷ Recordem que aquest anhel de canvi i l'esperança de transformació són uns motors motivadors per a les persones voluntàries.

I per alguns la resposta serà un «*vaig a fer alguna cosa*» o no ho sé (...) Hi ha gent que descobreixen alguna cosa (...) hi ha gent que... elaboren una resposta al que han descobert. (vol. 25)

Aquesta visió de l'entorn té relació directa amb la confiança. Els voluntaris i voluntàries van respondre preguntes sobre les seves xarxes de suport, amb les quals confiaven. Incloem aquí la família, els amics i la comunitat més pròxima. Quan els hem preguntat pel suport que tenen, a qui avisarien si tinguessin qualsevol problema, la resposta general és gairebé sempre que la família són els més propers i disposats. També s'anomenen els amics, alguns en concret i, en certs casos, encara que menys, veïns o la comunitat propera. Gairebé no ha aparegut cap cas de persones que trucarien altres voluntaris, exceptuant els casos —que no són els més nombrosos— en què han manifestat tenir els amics en el mateix àmbit de voluntariat.

Si en el marc teòric havíem dit que la família és la primera forma d'atenció i cura de les persones, en aquest cas es confirma.²⁶⁸ Avisar la família —germans, pares, parella, fills, nebots i tiets, etc.— és el primer, i el nivell de confiança en aquesta institució és, en general, la més alta; en aquest sentit, en una societat on la família nuclear és la més important i on sembla que les relacions familiars s'han debilitat, el nombre de parents anomenats va ser curiosament ric. Posem-ne un dels molts exemples:

La dona. Ella és el meu pal del paller, el meu *recolzament*, ho és tot (...) El cunyat, perquè és un manetes. (vol. 13)

Els amics apareixen com a segona font de confiança. Això sí —sempre es matisa—, de coneguts molts, d'amics dos o tres. En algun cas, s'al·ludeix a la decepció que es viu amb algunes amistats, tema que, en el cas de la família, no ha sortit. Caldria preguntar-se, però, si això és derivat d'allò que en cada grup social «es permet afirmar», allò que «ens permetem dir i pensar».²⁶⁹ (Larrauri, 1999). En el cas dels amics, la pregunta generava més moments de reflexió en silenci, i sovint s'expressaven decepcions, dubtes de si veritablement hi podien confiar, etc., però també, en més d'una ocasió, de si la relació se centrava en el suport dels amics més íntims —deixant de banda els coneguts—, s'arribava a manifestar gairebé com un «familiar»:

Doncs les tres amigues més properes que tinc i la família i també (...) Jo al poble he creat un vincle familiar amb gent que no són familiars de sang. (vol. 10)

El fet que les persones tinguessin xarxes relacionals grans, però, feia que sovint matisessin amb qui confiaven i per a què. És a dir, la riquesa en CS els permetia escollir les persones amb les quals interactuar segons la situació que es donés. Per a segons què, es compta amb un amic o un altre, o bé amb algun familiar: la persona més adequada d'acord amb la necessitat.

²⁶⁸ Tal com exposàvem en el marc teòric, l'estudi elaborat per BBVA sobre el CS en tretze països arreu del món tenia, en comú entre aquests països, la família com a primera institució amb la qual es confia i a la qual es demana ajuda (Unidad de Estudios de Opinión Pública, 2006).

²⁶⁹ Ho diem en el sentit que parlar malament de la família pot ser un tabú.

Amb referència a la comunitat propera, es donava la situació que, en tractar-se d'un concepte més ambigu, cadascú l'interpretava diferent. Hi havia qui es referia a si se sentia segur anant pel carrer, qui es referia a si coneixia la gent de les botigues del barri, i sovint es relacionava aquest concepte amb el veïnatge. En aquest cas, hi va haver algunes manifestacions de comptar sobretot amb els veïns més propers:

Sí. Amb el meu veïnat, tots. Jo tinc molt bon veïnat. I molt bé. (vol. 4)

I també hi havia qui matisava que, més que en la comunitat, és en les persones concretes que la conformen amb qui de vegades hi dipositaria més la confiança:

Perquè no és en la comunitat en la qual confio. És en aquella persona en concret, que confio (...) Què fa que en un moment determinat puguis dir: «Escolta, mira, que em passa això». (vol. 6)

A l'hora de manifestar aquesta confiança, hi va haver referències al tipus de barri i fins i tot de municipi. En els pobles petits van sorgir els dos casos: els pobles on tothom està desavingut i el poble on sembla que encara conserven relacions més properes i es manté un contacte més freqüent i estret entre tothom. Un altre cas interessant l'exposava una persona immigrant que vinculava la pregunta a la perillositat de l'entorn, comparava l'índex de perillositat del seu país respecte a aquest entorn —de fet, a Europa— i deia que la diferència era tan gran que aquí se sentia segur:

En ese sentido de seguridad de que te roben y tal, cero. En Europa, en general... bueno, cero no, todo tiene sus riesgos, pero como yo siempre he vivido en un contexto rural, yo me siento muy seguro. (vol. 27)

Quan les persones relacionaven la confiança amb la seguretat i les prevencions que cal prendre per a anar pel carrer, les respostes van ser molt variades. En el cas dels joves —sobretot noies però no únicament—, afirmaven no sentir-se segurs:

Abans quan sortia a la nit no em sentia cent per cent segura a l'arribar a casa, però pensava que si em passava res hi hauria gent al carrer. (vol. 46)

Aquest «hi hauria gent al carrer» enllaça amb un fet comú, que és que la confiança s'ha de tenir però cal anar amb compte. Es confia que hi haurà algú que ajudarà, però això no treu cert sentiment d'inseguretat. En tot cas, les persones entrevistades freqüentment manifestaven la creença que al seu voltant hi ha molta gent bona i n'hi ha d'altra que no ho és, però que es confiava que, en cas de necessitat, es podria comptar amb algú que donés un cop de mà:

Jo suposo que si em convingués alguna cosa trobaria algú que em *podés* ajudar. Vaja, vull creure que sí, perquè la gent al final ajudem (...) Sí, jo vull creure això. (vol. 20)

Es va preguntar també per la confiança en les entitats i les ONG, no tant amb aquelles amb les quals participaven, sinó en general. De nou, en aquest apartat es va deixar veure la confusió de

conceptes que hi ha al voltant d'aquest tema. Hi va haver qui deia que amb les entitats sí que confiaven però que amb les ONG no, i es generaven sovint contradiccions que tenien a veure amb què és el que les persones identifiquen en cada cas. Aquesta diferència entre entitats i ONG generalment s'utilitzava per a fer referència a aquells episodis d'escàndols o corrupció protagonitzades per grans ONG (recordem l'ONCE, Intermón, CR, que en algun moment de les últimes dècades han sortit als mitjans de comunicació per corrupció o males praxis),²⁷⁰ però no es posaven en relació amb la representació d'aquestes ONG en el territori més proper. El paràgraf següent manifesta clarament aquesta confusió de conceptes, però permet captar perfectament el que s'està connotant amb aquesta idea:

Que s'han vist moltes ONGs que, amb els diners dels socis, s'han lucrats els d'allà dalt. I això, a mi, no em va (...) Doncs a les entitats socials. Per exemple, Creu Roja, Càrites, el Consell Comarcal —ara parlo d'aquí Balaguer—, el Consell Comarcal, els de l'Ajuntament. Jo penso que aquestes persones fan el que *tenen que fer*. (vol. 4)

La confiança té a veure també amb la transparència i la bona comunicació de la tasca, i el voluntariat és conscient de la importància que té aquest fet:

Perquè no tens res a amagar. Som molt transparents com a associació i com a comunitat i com a persones. No volem amagar res. (vol. 37)

En tot cas, la conclusió respecte a la confiança en el TSAS és directament proporcional a la proximitat del servei. Com més allunyat del territori, més costa confiar-hi:

Però ara últimament estic perdent la confiança en l'entitat general tal com es dirigeix a altes esferes. (vol. 12)

Les respostes van ser força diferents quan la pregunta s'orientava cap al voluntariat; és a dir, si es confia en el voluntariat, aleshores la resposta és gairebé de forma unànime sí. Les persones confien en les altres persones voluntàries, que fan la seva tasca bé i desinteressadament. El concepte està conformat per molts atributs que es valoren positivament:

A ver, si soy voluntaria de algo, creo. Yo creo en el voluntariado que tú haces, de tu cuenta, de que te sale de ti. (vol. 8)

Per analitzar la confiança generalitzada, es va preguntar també per la confiança en estaments que no formen part d'aquesta xarxa més propera: els polítics, l'Administració, l'Església. Per tant, en aquest estudi es prenen com a possibles evidències de la confiança generalitzada que autors clàssics com Putnam relacionen amb el CS. Existeix l'anomenada controvèrsia «Olson-Putnam», que exposa la dificultat de vincular el concepte de confiança amb nivells

²⁷⁰ Es poden consultar a la xarxa diversos enllaços en relació amb el que s'ha comentat. N'adjuntem un de representatiu de cada entitat: <https://www.levante-emv.com/comunitat-valenciana/2005/06/26/ex-director-once-denuncia-corrupcion-13869766.html>, https://www.elplural.com/sociedad/detenido-el-presidente-de-oxfam-por-corrupcion-y-nuevas-denuncias-de-abusos-a-menores_119671102 i https://www.economiadigital.es/empresas/cruz-roja-aparta-a-su-presidente-en-madrid-por-sospechas-de-corrupcion_149629_102.html.

d'associacionisme: ¿la participació en xarxes crea confiança (com afirma Putnam) o les persones més confiades són les que més s'associen? D'acord amb les respostes generades a partir de la confiança generalitzada, no s'establiria aquesta relació entre confiança i participació. De fet, els valors extrets de la macropolítica, per exemple, són baixíssims; no s'hi confia.

Pel que fa a la confiança en la gestió política, per tant, cal destacar que algunes persones han distingit entre la política en general i el que comporta fer de «polític» en un poble o petita ciutat.

Sobretot a aquests pobles petits tu no votes un partit, sinó aquella persona que creus que farà més pel teu poble. Aleshores, *a nivell* petit sí que hi crec. (vol. 42)

La política de gestió es veu necessària i es valora, la política com a carrera no gens. En general, s'al·ludeix a la manca de preparació de molts polítics per a la tasca que fan, al gran nombre de càrrecs de confiança, a la poca ètica derivada d'haver viscut sempre de la filiació a un partit, al fet que s'ho prenguin com una sortida laboral, etc. Podríem posar molts exemples que han sorgit al llarg del treball de camp; en destaquem dos que mostren aquesta opinió generalitzada i que prové de persones de diferent gènere, edat i entorn social:

Que pot ser molt bon alcalde pel poble, però que després no el posin en llocs de responsabilitat, la Diputació, el Consell Comarcal, perquè no serveix, no està preparat ni té estudis per fer-ho. (vol. 13)

I, molts, els importem tots nosaltres com res (...) Això a mi no m'agrada. El polític hauria de ser honrat i dir: «Bé, jo ja fa vuit anys que hi soc. Me'n vaig». (vol. 21)

En alguns casos, més que responsabilitzar la persona, s'indica el sistema polític actual com a responsable perquè no es pugui fer una gestió diferent. També va sorgir l'opinió que no tots els polítics són iguals, però que en l'entorn polític tal com està constituït no es poden fer les coses d'una altra manera o com caldria fer:

Jo tinc un *parent* que es va deixar mitja salut pel tema de la política, i al final ho va *tenir que* deixar. I és una gran persona (...). El sistema l'obligava a prendre determinades decisions. (vol. 29)

Els entrevistats, en general, no han donat més d'un 3 o un 4 sobre 10 quan es preguntava per aquesta qüestió. El que destaca és que sembla que, pel fet de fer voluntariat, no han augmentat la seva confiança, i no per ser confiats en les institucions del país fan voluntariat. A més de les mostrades, hi ha més de catorze exposicions en què s'argumenta una mica aquesta desafecció pel tema polític:

Jo ho trobo vergonyós, perquè amb els sous que cobren... Trobo que la classe política sembla la nova aristocràcia de les èpoques quan hi havia les monarquies. S'han convertit en una classe aristocràtica. (vol. 25)

Pel que fa al vot, en general i a pesar de les consideracions, la majoria manifesten participar del dret a vot, però també vam trobar algunes persones que, per diversos motius, no ho feien: alguns immigrants perquè no podien o desconeixien si podien votar, alguns per estar molt enfadats amb la situació actual i altres per sentir-se desinformatos. Amb tot, com diem, van ser una minoria.

Pel que fa a la confiança en l'Administració, les respostes foren variades. Alguns, a l'hora de valorar, exposaven vivències pròpies sobre gestions que havien fet, atencions rebudes, etc.; altres, en general, es referien als serveis de «l'Estat». Fer una valoració generalitzada d'aquest aspecte no és possible per la diversitat d'opinions; més aviat, les persones les anaven desgranant d'acord amb vivències i coneixement de l'entorn:

No, no ho puc generalitzar perquè, per exemple, és com el professorat: hi ha professors que ho viuen, veus la seva passió. (vol. 13)

En aquest sentit hi ha qui hi confia i hi ha qui no, i s'estableix també una clara diferència, pel que fa als serveis públics del tipus educació o sanitat, entre els tràmits administratius i els tràmits en relació amb serveis socials, on, en general, hi ha més descontentament:

Jo no tinc res a dir del CAP, perquè hi ha professionals molt bons al CAP. Són metges de cor i de professió (...) Ara, el Consell Comarcal, zero. (vol. 21)

Pel que fa als tràmits administratius de les persones immigrants, hi havia descontentament sobre com es tracten les persones quan són ateses:

Perquè la recepcionista els agafa i els estripa així, davant de la gent. «No, aquest paper no val.» L'agafa i l'estripa. «Doncs deixa'l, que el paper m'ha costat mesos aconseguir-lo, saps?». Pobra persona. (vol. 10)

També quan es vinculava sovint política i administració, la visió general era més aviat de descontent:

Els que són polítics que estan a l'Ajuntament, que formen l'Administració, són polítics. I, per tant, com tal tinguis el carnet del partit i, si no en tenen prou, estaràs més amunt o més avall. (vol. 6)

També hi va haver alguns voluntaris que veien que, amb els anys, els nivells de burocràcia havien anat augmentant per a tot i que això sovint suposava una pèrdua de qualitat encara que amb aquesta burocràcia es busqués el contrària:

I encara et demanaven més burocràcia. Hem guanyat molt en burocràcia i hem perdut en pedagogia. Però no pots anar contra corrent. (vol. 29)

En algun cas, les experiències viscudes exemplificaven aquest excés de rigidesa burocràtica, que sembla que, en lloc de resoldre les situacions, les cronifica, idea que va sorgir, expressada de diverses maneres, en més d'una entrevista:

Ets un número i tot és estar mil·limetrat i quadriculat. L'Administració et diu el que t'ha de dir i *punto*. (vol. 25)

També freqüentment s'al·ludia al rerefons polític. L'Administració depèn de la política i, per tant, tampoc no pot fer tot allò que creu necessari:

Aleshores l'Administració fa i ajuda amb el que pot, i tu, amb el que t'arriba, fas. (vol. 24)

També freqüentment s'observava que, com més propera és l'Administració menys queixes tenen les persones, encara que, com hem vist en algun exemple, no sempre és així:

Confiança hi tinc poca, però sí que la veig molt més propera, *molt més (possible)* que es pogués millorar que no pas quan parlem d'un Govern espanyol o d'una Generalitat. (vol. 3)

Vam afegir una pregunta amb referència a la confiança en l'Església, donat que és tradicionalment una institució responsable del benestar social i està, encara avui, liderant molts projectes i accions de caire altruista. Segons Offe i Susanne (2003), l'Església ha estat un gran catalitzador de la vida associativa. En tot cas, per als voluntaris, l'aspecte de la fe no ha estat destacat com el més significatiu, tot i que, en l'àmbit de la motivació, ja vam exposar que, per algunes persones, el tema de la religió sí que havia estat important en la seva decisió. Alguns exposaven haver escollit, per exemple, una entitat religiosa, però no pas perquè tingués aquesta característica, sinó per la tasca que realitza:

Si m'havia de ficar en algun lloc, preferia que no hi hagués cap mena de religió pel mig (...) Però no m'importa, que si em diuen «Vine a Càritas a ajudar», no tinc cap problema. (vol. 14)

I, de nou, fent referència a la institució de l'Església, hi ha qui confiava en la delegació propera però no en l'entitat en si mateixa:

Tornem a ser-hi, el que és Càrites físiques a Balaguer, per dir alguna cosa, sí (...) Però l'estructura que porten ells no. (vol. 3)

Amb relació a aquest testimoniatge, hi va haver diverses referències crítiques sobre el poder i el control per part no de «l'Església» sinó de «les Esglésies» en general. Hi havia qui hi veia el mateix problema que en la política: una qüestió de poder i privilegis quan s'accedeix a alts càrrecs. Vegem dos exemples de persones que es referien primer a la catòlica i després a la islàmica:

T'adones del pillatge que fan (...) són més iguals els capellans que els polítics i els polítics que els capellans, és a dir, que és una màfia, per mi. (vol. 1)

No. Hi ha molta corrupció. Moltíssima. No fan res del que diu l'islam. També van per interessos. (vol. 10)

Amb tot, fins i tot les persones amb una imatge més negativa de l'Església com a institució es mostrarien disposades a col·laborar-hi si es tractés d'una funció social per a beneficiar la comunitat:

A mi, si em demana l'Església de fer voluntariat per un bé, sí que hi aniria encara que no *crega* en ella. (vol. 1)

En general, les respostes, tant de creients islàmics com de catòlics, eren de desconfiança en la institució i «els poders fàctics», i a partir d'aquest nivell de confiança les opinions variaven. En general, entre els que seguien la tradició catòlica es matisava allò en què es creia i no es creia, i entre els tenien les creences islàmiques la idea era que l'home o la dona com a ésser humà no és perfecte, i això cal diferenciar-ho de la fe en si mateixa. No hi va haver opinions de no creients que haguessin estat musulmans, però cal tenir present que les persones entrevistades eren de l'entitat de joves islàmics, i hi va haver també alguna persona musulmana d'una altra entitat però es va identificar com a creient.²⁷¹

En l'àmbit de tradició catòlica, hi va haver diverses opinions que posaven l'accent en diversos factors. Per alguns, ser creient depèn del mossèn; per a altres, malgrat ser creients, la institució ha estat una decepció; d'altres creien que es fa el que es pot però que estructuralment hi ha el que hi ha; d'altres valoraven la labor social de l'Església... En general, es matisa: hi ha la fe personal, hi ha persones religioses de les quals es valora la feina i hi ha l'Església com a institució. També hi ha, naturalment, les persones que s'han manifestat atees i desvinculades d'aquest sector:

Zero (...) És que ningú de la meva família ni jo, ni som practicants ni creients ni res. (vol. 9)

Per algunes persones, la religió té un valor pel que fa a la tradició, i diferencien la creença o confiança en la institució per a complir amb els actes tradicionals com anar a veure una processó o celebrar el Nadal, i per altres, malgrat no tenir-hi gaire afinitat, reconeixen la funció social de cohesió que pot tenir i fins i tot el suport que dona a les persones. I des d'aquí es valorava la tasca:

Abans era molt detractor de la religió (...) Si mires la part positiva que té, penso que hi ha gent que la pot ajudar a ser més feliç, i si això t'ajuda, està bé. (vol. 24)

Per acabar amb la valoració d'aquesta confiança generalitzada, val a dir que diverses persones, tant en aquest apartat com quan es parlava de la visió del món en general, al·ludien a la «necessitat» de confiar com a quelcom necessari per a un bon funcionament social. Més que una opció, és una qüestió irrenunciable per a anar endavant:

La confiança hi ha de ser, perquè si no, no hi ha canvi. (vol. 37)

²⁷¹ Es podria analitzar el tema de la creença en el món islàmic, si és un tema tabú i, per tant, si les persones ni tan sols es plantegen que podrien no ser creients. De nou, això fa referència a allò que ens permetem i no ens permetem pensar i dir (Larrauri, 1999).

Hem de confiar en la comunitat. Ens ho hauríem de prendre com una obligació, de que si no ho fem, això... (vol. 42)

Pel que fa a la manera en què s'informen, cal destacar primerament que en totes les franges d'edat, i no només entre els més joves, es fa ús de les tecnologies per a informar-se. Això no vol dir que alguna persona no hagi dit que li agrada llegir el diari en paper al matí o que mira els informatius de la televisió, però actualment tothom fa ús, a través de les xarxes socials en el mòbil, l'ordinador, etc., de la informació que hi circula.

Hi ha moltes persones jubilades que tenen subscripcions a diaris i reben informació a través d'un format digital. Podem aventurar que si, en l'època en què Putnam escrivia sobre CS, els diaris eren la font més rica d'informació, aquesta font avui ha passat a ser Internet. Això també és així si parlem de premsa. Si el que l'autor volia referir era que estar informat és un indicatiu de CS, les persones entrevistades han manifestat interès en el que passa al seu voltant, a excepció d'alguna, que afirmava estar poc informada. Però destaquem que, pel fet que obtenir informació és més senzill, moltes persones han manifestat fer ús de diversos mitjans i canals amb la finalitat d'aconseguir versions diverses i evitar «notícies enganyoses», informacions esbiaixades o no contrastades, etc. En general, es valora el fet de mantenir-se informat i per diverses fonts:

Però jo sé tota la manipulació política que hi ha dins de les notícies, dins dels mitjans (...) Jo no miro només un canal de... És que des de l'ordinador jo obro tots els diaris. (vol. 24)

El temps lliure també ha estat, tradicionalment, un dels aspectes relacionats amb el CS. De fet, alguns autors destaquen que la vida més estressant, amb més hores de feina, un tipus d'oci més individual (com la televisió anys enrere), podrien ser considerats destructors del CS. En aquest sentit, només amb els resultats exposats fins ara el voluntariat mostra uns alts índex de participació social i socialització que podríem considerar que incrementen el CS. No ens estendrem en aquest punt perquè ja s'ha pogut demostrar la riquesa en usos de temps i en dinamisme dels entrevistats. Per ser fidels a la tradició teòrica, es va preguntar específicament per les hores de televisió consumides i la majoria van exposar no tenir gaire temps per a mirar-la i dedicar potser els migdies als informatius, el vespre a algun programa, etc. També es va matisar que avui la televisió digital permet seleccionar molt més en què es passa el temps, i sovint la visualització és a l'ordinador. Sembla, però, que això ha modificat aquella imatge de finals del segle xx de tota la família al voltant del televisor.

Bé, quan miro la televisió, miro sèries (...) no miro ni per la tele, miro per l'ordinador. Així la dona mira el que vol i jo miro el que vull. (vol. 31)

Hi ha, però, a qui li agrada mantenir l'hàbit de la televisió a estones, com a espai familiar:

Si, bé, quan estic amb la família, quan estan mirant les notícies, aquestes coses... (vol. 22)

La TV no la miro si no és que el pare el diumenge ens diu: «Vinga, va, *ens sentem tots*». Si no, Instagram. (vol. 35)

Les persones entrevistades han manifestat tenir diverses aficions, espais d'oci, i aprofitar-los tant per a les relacions socials com per a aquelles estones en què cerquen estar tranquils. Diríem es compleixen les tres «D» de Dumazelier de *descansar*, *desenvolupar-se* i *divertir-se* (Dumazedier et al., 1971), encara que podríem afegir-hi de *socialitzar* i, a més, de vegades *divertir-se*, *desenvolupar-se* i *descansar* van junts. Podríem posar molts d'exemples i molt diversos sobre com passen el temps les persones voluntàries, però en aquest sentit la marca d'identitat seria precisament aquesta diversitat que fa que la quantitat de CS que mobilitzen sigui important i es materialitzi en les activitats: teatre, muntanya, passejos amb amics, sopars, estones amb la família, música. I, naturalment, el voluntariat també és percebut com una forma de temps de lleure escollida:

El voluntariat, depèn en quin sector, és una cosa constructiva i educativa, i no *ha de* per què deixar de ser oci. (vol. 12)

En algun cas, algunes persones, en especial les més joves, van assenyalar que sentien que tenien massa coses a fer, que no els quedava temps personal, que hi havia moments en què la feina, els estudis i fins i tot la socialització, viscuda com una necessitat, feien que es percebés que es tenia poc temps personal:

Quan acaba el dia, ja em dedico uns minuts a mi, però és molt difícil perquè sempre tinc alguna cosa a fer. (vol. 23)

D'acord amb el que les persones han explicat sobre el seu estil de vida, les aficions, responsabilitats i opcions respecte a l'ús del temps, creiem que no és el voluntariat el que fa que el dia a dia quedi saturat, sinó que aquesta qüestió té a veure més aviat amb el ritme de vida actual i amb voler aprofitar tot el que l'entorn ofereix. Tot s'escull, però hi ha moments que la persona es pot sentir col·lapsada. Aquesta sensació, que s'ha manifestat diverses vegades especialment entre els més joves, planteja un tema important que potser sobrepassa l'estudi que presentem però que seria interessant de tractar. Alguns autors com Castel (1997), Pinto (s. d.) i Rifkin (2008) han fet referència a aquest fenomen, que apareix en les societats més avançades i que pot ser vist com una forma de dominació o d'exercici de poder. No es controla només el temps, sinó la mateixa sensació de les persones, i, si a inicis del segle XXI s'apuntava a una societat amb menys hores de treball i a la «cultura de l'oci» —que inclou la participació— com a alternativa (Trilla, 2012; Villasante et al., 1990), sembla que aquestes possibilitats s'ha traduït en pressa i angoixa, i, tal com exposen alguns estudis (Fundación Telefónica España, 2019), més de la meitat de persones que algun cop s'han plantejat fer voluntariat no ho fan per «manca de temps».

11.4.4. El capital social des dels tipus de capital conceptualitzats per Putnam: vinculant, pont i d'enllaç

Les relacions establertes per les persones en l'àmbit del voluntariat permeten analitzar també quin tipus de llaços es creen i perquè s'utilitzen. Com hem dit, el CS ha estat subdividit per

diversos autors en capitals socials vinculants, pont i d'enllaç, tots presents en les relacions de voluntariat. Recordem que el capital vinculant és aquell que es genera entre persones amb llaços de relació estrets i freqüents (llaços forts), el capital pont és aquell que reconeix la relació amb persones amb les quals no tenim tant contacte o relació però que formen part del nostre entorn (llaços dèbils), i, finalment, el capital d'enllaç és aquell que posa en relació persones que estan en llocs diferents dins la jerarquia social (relació de tipus vertical).

Taula n. 34. Classificació tradicional: Putnam i Woolcock

Capital social vinculant (*bonding*)

Capital social pont (*bridging*)

Capital social d'enllaç (*linking*)

Font: elaboració pròpia a partir de teoria i aportacions de Putnam (2002, 2003) i Woolcock (2001)

Tal com hem dit inicialment, quan es preguntava a les persones entrevistades pels avantatges d'estar associades, més enllà de factors com el benestar, costava que rescatessin aspectes positius o, si fos el cas, negatius. Per poder fer una anàlisi amb més profunditat, se'ls demanava que valoressin diversos aspectes de la seva vida en relació amb el fet de fer voluntariat. En el cas de l'anàlisi del capital social vinculant, es preguntava si la participació com a voluntaris o voluntàries havia suposat un increment del seu capital vinculant, ja fos en quantitat o en qualitat. Se'ls demanava per la relació amb aquelles persones més pròximes — família, parella, amistats, etc. En general, si ampliar la xarxa havia consolidat el capital vinculant, el que disposaven també l'havia ampliat.

Y dices: «Me abro un poco. Como lo puedo hacer. Ahí coincidiré con más gente, y conoceré más gente». (vol. 14)

La millora de les relacions familiars esmentades en tractar el capital simbòlic també es podria considerar com un efecte de l'acció voluntària quant a enfortiment del capital social vinculant:

El que hi hagi voluntariat ens ha unit pel fet que en explicar jo el que feia, això a la mare li agradava perquè se sentia com identificada. (vol. 9)

Al llarg del treball de camp, hi va haver moltes expressions en el sentit d'aconseguir una vinculació millor, més seleccionada i satisfactòria, facilitada per l'acció voluntària. Un aspecte que es va destacar també en els grups de discussió és que aquesta acció els permet trobar-se amb persones que tenen les mateixes inquietuds i, per tant, els suposa un increment en la qualitat del capital social vinculant:

Ens ajudem entre tots.²⁷² Jo no estic ben informada d'algunes coses, però quan puc els ajudo. (vol. 33)

És interessant destacar com algunes de les persones vinculades al voluntariat troben a faltar un entorn comunitari més actiu, més enllà de la presència o no d'entitats socials, i proposen

²⁷² És refereix a membres de l'entitat on participa.

accions per a aconseguir un entorn d'acord amb allò que creuen que és una necessitat: la relació social. Aquest va ser un tema especialment destacat per les persones residents en pobles de la Noguera i, per tant, amb una densitat poblacional baixa. En un dels grups de discussió, les persones van iniciar una conversa al voltant d'aquestes iniciatives espontànies que havien dut a terme o que volien dur a terme:

Vi que era una necesidad... hacer algo por los niños. Ahora estoy en la comisión de fiestas del pueblo. (vol. 15)

Vamos a hacer que durante unas horas los abuelos se puedan encontrar y puedan hablar, y reír, y contarse cosas, porque es muy triste estar solo. (vol. 14)

Y yo noto que ahí falta algo. Es chiquito el lugar pero hay mucha gente y cada uno anda por su lado. (vol. 34)

Pel que fa al capital social pont, s'ha observat aquesta facilitat pel que fa a incrementar la possibilitat de trobar feina, però sembla que en el voluntariat és també útil per a resoldre sobretot qüestions administratives, quotidianes, que, sense haver estat persones voluntàries, potser serien més difícils de resoldre. No es tracta de tenir preferències per ser membre d'una entitat o una altra, sinó que el fet que ja hi hagi una relació prèvia als serveis, el fet que ja sàpiguen qui ets, quina funció fas, etc. faciliten els processos. Una voluntària exposava que, no és que aquest capital²⁷³ obri portes, sinó que aquelles portes que es poden creuar, que ja estan obertes, potser es creuen més ràpid. Podríem posar més d'una dotzena d'expressions que van sorgir vinculades directament al capital social pont:

Sí. Per exemple, ara amb la gent de *centre cívic* tinc molt bona relació pel fet que soc voluntària d'*una entitat*. (vol. 10)

La resposta es sí. No tant en el sentit de beneficis més com avantatges, sinó en el sentit de contactes o conèixer coses que desconeixia —oportunitats, crec—, per exemple... (vol. 45)

Recuperant la valoració que es feia del treball en xarxa —pel que comporta de capital pont—, en un dels grups de discussió va sorgir el debat de si les mateixes entitats també podrien treballar conjuntament i donar-se més suport, col·laborar perquè fos més fàcil el dia a dia. En general, s'estava d'acord en el fet que no hi havia res més que relacions cordials i no una autèntica preocupació pels altres i col·laboració amb ells. Aquesta idea pot ser analitzada des de molts punts de vista, però en el cas que estem analitzant denota aquesta vinculació de caràcter «dèbil», una relació cordial però no intensa ni per a tot. En el grup de discussió es veien els desavantatges que això té:

²⁷³ En la resposta literal, la persona entrevistada no va parlar de capital, sinó dels avantatges que comporta que et coneguin, fet que fa més fàcil accedir a certs serveis.

Dono suport però entre cometes. No es fa un suport col·lectiu per una necessitat comuna, *en plan* una associació va per aquí, l'altra per allà, i això també ens fa perdre força. (vol. 12)

En darrer terme, hi ha el concepte de capital social d'enllaç, que es dona entre persones o grups amb diferents nivells de poder, legitimitat, cohesió, etc. (Lozares Colina et al., 2011). Es valora que el fet de col·laborar facilita l'accés a persones i a espais als quals costaria més accedir. Ha estat el tipus de CS menys anomenat. Sobretot el valoren aquells que tenen responsabilitats en les entitats, ja que són els seus representants els qui han de parlar i relacionar-se amb més sectors socials. Els motius que s'al·ludeixen per tenir accés a persones a les quals abans no es tenia accés són el desconeixement, en el sentit que a través de les tasques que han de realitzar coneixen amb més profunditat l'entorn, amplien el mesosistema i prenen contacte amb entitats que abans haurien considerat exosistema, i el fet que, en jugar un rol que afecta la comunitat, és més fàcil haver treballat amb les administracions i altres estaments i sembla lògic que com més coneixença hi ha més fàcil és la relació.

Per exemple, si ara truco al Consell Comarcal i m'interessa parlar amb *algun servei*, doncs li dic que soc en XX, i com que no em coneixen, m'atenen mes ràpid. (vol. 40)

Però el que podríem considerar capital social d'enllaç més pur l'exposava en una de les entrevistes algú que veia com, gràcies a la participació, havia accedit a persones que jutjava com d'altres nivells socials i que la relació amb aquestes l'ajudava a consolidar l'acció de l'entitat i, per tant, a beneficiar-se'n:

A mi lo que m'ha aportat és conèixer gent molt superior a mi (...) els contactes personals han ajudat a fer créixer el nom d'aquesta entitat (...) i ha obert portes als voluntaris també. (vol. 34)

11.4.5. La dimensió cognitiva del capital social

Un cop treballat tot el que està relacionat amb les xarxes socials (allò estructural) i amb la confiança (allò relacional), queda pendent tot l'aspecte normatiu, que inclou tant els aspectes formals (normes explícites o llei) com informals (normativa implícita), i també els valors i creences que —tal com ja hem exposat quan parlàvem de la identitat— guien la nostra conducta. Aquesta dimensió Membiela l'anomena dimensió cognitiva. En l'estudi l'hem desglossat amb tres aspectes en relació amb la norma:

Taula n. 35. Dimensió cognitiva del capital social. Normes i valors

Creences i ideologies com a aspecte normatiu

Normes i lleis que afecten el funcionament institucional

Límits d'acció com a reflex normatiu (formals/informals)

Font: elaboració pròpia a partir de l'anàlisi de les dades.

Les ideologies i creences com a aspectes normatius permeten a l'entitat orientar-se d'acord amb elles i són la seva base d'identitat. Han de permetre que tothom tingui els mateixos objectius i es guïï pel mateix codi de conducta. La missió i visió de les entitats té aquesta finalitat. Hi ha, però, tot un seguit de matisos a l'hora de traduir aquestes orientacions en accions, i no es difícil que sorgeixin dificultats.

En principi, les normatives de les entitats haurien de facilitar la creació de CS, donat que augmenten el grau de confiança en el sentit que cada part complirà amb els acords pactats. Així, el voluntari confia que se li facilitarà tot el necessari per a dur a terme els objectius de l'entitat però també els propis, i l'entitat confia que la persona, més enllà dels seus objectius personals, respectarà els de l'entitat. En general, això és així. Els voluntaris no han manifestat grans queixes per abús, manca d'ètica o trencament d'acords. Amb tot, hi ha matisos interessants que paga la pena analitzar.

Certes maneres d'entendre la participació social poden dificultar que alguns cops es pugui crear xarxa; són, per tant, un element que dificulta la creació de CS. El fet que diverses institucions amb una ideologia de fons comuna no trobin la manera de treballar conjuntament²⁷⁴ n'és un exemple:

Aquí a Balaguer de moment ens hem convertit en tres associacions, tres associacions que no ens podem veure els uns als altres, i els nostres estatuts parlen del mateix objectiu. (vol. 34)

Les normes socials que estipulen els grups també suposen un límit en la col·laboració. Els valors normatius són un requisit que cal assumir si hom vol participar o gaudir dels diversos «capitals» de les entitats. No adoptar-los, sigui individualment o comunitàriament, comporta la pèrdua d'accés a la xarxa per on circulen aquells capitals. Un exemple força explícit el trobem en l'afirmació següent:

L'Església els hi va dir que, com que no feien res religiós, els hi prenien (*el local*). I ara, últimament, hi ha hagut un munt de casos *de grups* que s'han quedat sense local per això. (vol. 46)

Van ser diverses les ocasions en què el voluntariat, sobretot les persones amb més implicació o que per la seva professió —també social— estaven habituats a treballar amb persones, manifestava la seva sorpresa davant la dificultat d'entesa en àmbits on s'esperaria just el contrari:

Per això no ens entenem. Com si tu portes *una xapa* i jo en porto una altra, i tenim un problema. No el puc resoldre? (vol. 44)

²⁷⁴ Es podria interpretar que la dificultat d'entesa té a veure amb la tensió per la capitalització del poder, la legitimitat i la influència que gestiona cada entitat.

També es feia referència al fet d'estar en una ciutat petita, on diversos subnuclis litiguen per aconseguir més quota de poder simbòlic i control de recursos materials i sovint fan aflorar les desavinences que no permeten avançar de forma cooperativa:

L'estructura trenca moltes coses... perquè són partidistes, són polítiques. Perdem el final del que volem per dir que n'has fet divuit i tu tres (...) Les capelles és que no es trenquen ni *a la de tres*. (vol. 44)

A partir d'aquests exemples es posa en evidència com les creences i valors amb els quals s'identifica una entitat tenen una resposta normativa. Aquesta resposta, segons com s'interioritzi el valor i segons el tipus de participació en el si d'aquesta entitat, es traduirà en conductes i formes de relació determinades. Les entitats més grans i legitimades, independentment del funcionament més o menys horitzontal, controlen les quotes de poder i capitals més alts, i, d'acord amb la resposta normativa i la seva interiorització per part dels membres, poden facilitar o bé dificultar la creació de CS i el creixement i distribució natural de la xarxa, així com estimular o inhibir el treball cooperatiu.

Jo podia prendre decisions en l'assemblea, proposar alguna cosa, però no tens la clau definitiva (...) I és al nivell que estem ara, tu pots proposar, que et dirà que no. (vol. 12)

En relació amb la normativa explícita i formal, és clar que totes les entitats han de preveure certs aspectes no només normatius, sinó també legals. Normatius com els reglaments de règim intern, de bona conducta, etc., i també normatius quant a l'acció: plans estratègics, objectius anuals, etc. Els aspectes legals, per la seva banda, tenen a veure amb els requisits de funcionament, com poden ser tenir els llocs d'acció voluntària definits,²⁷⁵ demanar els antecedents sexuals penals²⁷⁶ si parlem de menors, assegurar el voluntariat, etc.

A l'hora de parlar aquest tema amb les persones entrevistades, la majoria reconeixen haver signat algun document, rebre la memòria, etc., però en general no és un tema massa present i que preocupi, sobretot entre el voluntariat de base en les entitats grans. Quan les persones ostenten alguna responsabilitat dins l'entitat, o en el cas d'entitats més petites, això canvia. També es va fer referència al fet de disposar de professionals contractats, donat que aleshores se'ls confien aquests temes. Quan es tracta d'entitats petites, totes les tasques recauen en les persones voluntàries i això fa que algunes estiguin més assabentades de molts temes de caire burocràtic:

Tenim tot el tema d'autoritzacions d'imatge, de si sortim a algun lloc, de que si els hi passa alguna cosa mentre estiguin amb nosaltres els puguem portar al metge i ja està. (vol. 35)

²⁷⁵ Que reclama la Llei 25/2015 (Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015).

²⁷⁶ Com demana la Llei espanyola de voluntariat (Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, 2015)

Es va preguntar sobre diversos aspectes normatius que suposen certs límits en l'acció. Aquests límits estan en relació amb el que estableix, sobretot en aquest cas, la Llei de voluntariat catalana. En general, els aspectes més coneguts, no tant com a llei sinó com a normativa de l'entitat que coneixen i consideren lògica, són: complir amb la tasca assignada d'acord amb els objectius de l'entitat:

Si, com a voluntari, t'agafen a tu, tu t'has de responsabilitzar de venir els caps de setmana de toca. (vol. 42)

I hi ha la confidencialitat respecte a tot allò que el voluntariat coneix dels usuaris:

Tampoc no ho puc explicar perquè les necessitats de les persones són confidencials. (vol. 6)

Però el voluntariat no sempre reconeix que es compleix aquest límit normatiu:

No sé, es como el grupo del voluntariado. Hay con quien, mujeres del voluntariado, que no puedes hablar. (vol. 8)

El fet de ser rescabalat en les despeses és un tema que només va treure una persona que té responsabilitats en l'entitat, la qual admetia que, de forma lliure, algun cop decidia gastar alguns diners propis per donar una resposta a alguna necessitat no prevista per l'entitat —o, almenys, segons la visió del voluntari o voluntària:

La vaig pagar jo, perquè tenim una cafetera i prenem un cafetó. Fem el cafetó, i hi ha molta gent que li agrada el cafè. (vol. 40)

Finalment, un dels aspectes normatius més importants i que es relaciona amb el procés d'aprenentatge viscut en l'entitat (formació, reunions de coordinació, etc.) té a veure amb el respecte als drets i la dignitat dels usuaris. Més enllà de la confidencialitat —coneguda almenys teòricament—, saber com posar límits, entendre que l'ajuda no és donar-ho tot a tothom o en qualsevol moment, han estat un dels aprenentatges més anomenats:

I això també ho he après, a dir no. A la *tècnica* no se la molesta. Que s'esperin. (vol. 19)

I, amb la pràctica, les persones declaren haver millorat la seva percepció sobre el que comporta ajudar i entenen que cal que hi hagi certes regles i límits —normatius— en els ajuts:

Doncs tampoc ho ha de pagar si ella pot pagar. Això s'ha d'investigar bé. (vol. 21)

El voluntariat també es converteix, tal com s'exposava en un dels grups de discussió, en transmissor de la norma social a la comunitat. Per exemple, quan algú parla sense conèixer el funcionament dels ajuts o n'esbiaixa el funcionament, el voluntariat actua com a referent acreditat per a exposar la norma:

I dic: «Saps què passa? Totes les ajudes van als de fora si compleixen els requisits. Si tu compleixes els requisits, torna, demana una valoració». (vol. 44)

Finalment, existeix, per part del voluntariat, el dret a dir no. Aquest aspecte té també una anàlisi normativa, ja que confereix al voluntariat un cert poder sobre la tasca que es realitza. Com a activitat voluntària, té dret a «dir no», a retirar-se de la tasca, etc. Segons com ho expressa, té més llibertat que si estigués treballant. En aquest sentit denota una manera d'entendre el món laboral i, en definitiva, l'estructura social. El voluntariat permet mantenir el control sobre la pròpia vida:

Jo, quan faig voluntariat, faig el que em diuen perquè em ve de gust. Si no em ve de gust, ho dic. «Això no m'ho feu fer». (vol. 19)

Per algunes persones, aquesta flexibilitat que té el voluntariat és el que permet obtenir millors resultats, donat que la persona no es veu tan limitada per la normativa laboral, que s'interpreta com a més rígida:

Jo, com a voluntari, és una cosa que podia fer. Tens aquesta llibertat de dir, utilitzar el sentit comú i no tant els protocols, la normativa, i jo vaig fer això. (vol. 12)

Hi havia algú a qui aquesta llibertat de què gaudeix el voluntariat li generava fins i tot el dubte de si veritablement es tractava de compromís d'ajuda. En tot cas, sí que hi havia acord, i aquest va ser un tema força debatut en un dels grups de discussió: si, pel fet que es fa perquè es vol, es pot deixar quan es vol. No cal, com algú deia, «mossegar-se la llengua», però sí complir amb el compromís.

Te dic: «Jo vindré cada dilluns (...) A veure, tinc tot el dret a dir-te demà que no vindre més, però si agafo un compromís, jo, cada dilluns vindré». (vol. 6)

En el treball de camp, s'han entrevistat persones que tota la vida estan en activitats associatives, de voluntariat, etc. Es va destacar que hi ha una qüestió de límits que també és important i que cal respectar, precisament, per la gratuïtat del voluntariat i pel fet del compromís. Hom també ha d'estar atent a no ser engolit per la tasca i al fet que aquesta pugui tenir repercussions en la persona. El «*burnout*»,²⁷⁷ per tant, no és una exclusivitat del treballador remunerat, sinó que el pot patir tothom que es dedica a una tasca social:

Que això també és molt important, perquè de vegades volem donar molt, molt, de nosaltres, i quedes en segon pla, i després el problema també el tens tu mateix. (vol. 42)

L'entitat ha de comptar amb recursos normatius formals i informals per a evitar que es donin situacions que sobrepassin les persones. La definició de llocs de voluntariat, les reunions de

²⁷⁷ Es traduiria literalment com a «estar cremat» i l'Organització Mundial de la Salut (OMS) l'ha reconegut com a patologia associada a l'esgotament mental, emocional i físic causat pel treball (Forbes, 2019).

coordinació o les activitats lúdiques, poden ser recursos per a evitar que un voluntariat es perdi per una atenció deficient o manca d'atenció:

Aleshores jo només faré dues hores o tres hores o el que necessitis, però no em vull implicar tota la setmana. Perquè jo tinc el meu espai. (vol. 44)

Hi ha altres aspectes en relació amb l'àmbit normatiu que afecten la relació amb el tècnic, però hi dedicarem espai en un altre punt on tractarem els resultats amb referència al voluntariat i la relació entre voluntari i tècnic.

11.4.6. Destrucció de capital social i aspectes negatius

Perquè el CS circuli, es desenvolupi i sigui útil, cal una seguit de circumstàncies i un context que ho faci possible. Tal com anotàvem en el marc teòric, el CS que hi ha en una xarxa depèn de l'estructura del món social en un moment determinat. La manera de funcionar la realitat social decideix l'èxit de les pràctiques (Bourdieu 2000). En aquest sentit cada moment social pot ser més o menys propici a la creació i circulació de CS.

Els voluntaris i voluntàries aportaven tot un seguit de reflexions al voltant de les circumstàncies actuals que fan pensar que els destructors de CS estan en el funcionament habitual de les entitats, en el sistema social i també en les entitats que el conformen.

Taula n. 36. Aspectes de risc i negatius del capital social	
Pèrdua de CS en les entitats	Estructures poc permeables a la participació social
	Participació centrada en la tasca
	Menys relació entre els participants
	Cerca del CS en altres xarxes socials
	Relacions entre voluntariat. CS vinculant
	Dificultat per a la creació de CS pont
Generació de CS negatiu en les entitats	Abús del CS
	Actuació per interès
	Acceptació de la manca de possibilitats participatives
	Burocràcia i professionalització
	Relacions clientelars generades per CS d'enllaç
L'estructura social com a factor de risc per al CS	Individualisme i materialisme social

Font: elaboració pròpia a partir de l'anàlisi de les dades.

Pèrdua de capital social

Tota organització social que no generi vincles entre persones desaprofita la possibilitat de creació de CS. Als entrevistats se'ls va preguntar pel tipus de llaços, la relació que tenien amb altres voluntaris i voluntàries, en aquest cas amb referència a l'entitat de l'estudi de camp pel qual havien estat convocats. Les respostes van ser molt diferents entre les entitats grans i professionalitzades²⁷⁸ i les entitats de joves i no professionalitzades²⁷⁹ Chabab al Amal i Escoltes. En les més grans la relació entre les persones voluntàries no és gaire intensa i, per tant, hi ha una pèrdua de vincle i de CS. Com es veurà, es viu amb tranquil·litat donat que aquesta relació i aquesta xarxa es cobreix en altres espais.

En algun cas, les persones entrevistades s'han referit a estructures poc permeables a la participació social. Persones amb un recorregut llarg en el món del voluntariat institucional parlaven dels canvis que havien observat al llarg del temps i en les grans entitats, el voluntariat advertia que la tecnificació i la professionalització havia tingut aspectes positius però que també se n'havien perdut pel camí. Es referien, per exemple, al lideratge no només de nom, sinó real i executiu dins les entitats. En el moment que l'entitat creixia molt, es feia més evident la verticalitat en el funcionament i la tecnificació, el voluntariat perdia poder de decisió i d'acció i, tal com ho exposava el testimoni següent, no per prohibició explícita, sinó perquè la nova forma de funcionar —l'estructura— es traduïa en passivitat. En aquest sentit, tal com ja avançava Putnam (2000) a inicis de segle, la professionalització d'alguns serveis i la tecnificació havien suposat si no una pèrdua, sí una modificació del tipus de relació, d'estructura i també, per tant, havien modificat la mobilització dels capitals i la quantitat que en vehicula el voluntariat:

De la manera que està muntada l'estructura, ara el tècnic ens avisa, el tècnic diu...
I tu t'ho passes molt bé (...) Abans el voluntariat era una part molt important de la casa. (vol. 3)

Una altra aportació en aquest sentit anava dirigida a la poca capacitat de participar en la gestió de projectes en totes les seves fases. Aquest és un aspecte previst en la Llei de voluntariat, un dret del voluntariat, però a la pràctica, d'acord amb l'exposició d'algunes de les persones entrevistades, no sempre es dona:

Cada any que sempre està sent igual perquè cada any es fa de la mateixa manera i qui ho organitza és la tècnica i potser el director. Però, i la resta de voluntaris?
(vol. 9)

²⁷⁸ Ens referim sobretot a Càritas i CR, tot i que també podríem considerar l'associació de SM i AFALL encara que el volum de voluntariat i la història de treball amb aquests a la Noguera no és massa llarga i la COVID-19 encara ho ha dificultat més.

²⁷⁹ En aquest cas, Chabab al Amal i Minyons Escoltes.

Aquesta tasca més «testimonial» que executiva de la qual es feien ressò alguns voluntaris amb referència a la direcció de l'entitat, queda explicitada en la declaració següent en què un membre d'una junta directiva reconeixia que no tenia gaire pes en la direcció de l'entitat:

També ho dic sincerament, eh? És una responsabilitat més. La responsabilitat sí, però potser és un càrrec més honorífic, *entre cometes*. (vol. 19)

Al llarg del treball de camp també s'ha vist com el voluntariat que pertanyia a les entitats més estructurades demostrava la tendència a una participació més individual, centrada en la tasca concreta d'un projecte concret. Aquest tipus de participació aporta poc a la xarxa malgrat que no nega la funció positiva que pugui tenir per a les persones a les quals s'atén, que podran gaudir de relacions més riques i amb les quals es poden vincular (capitals socials vinculant i pont en relació amb voluntariat i usuaris):

En definitiva, jo faig el que em manen i el que voluntàriament puc. Faig el que puc. (vol. 4)

I la conseqüència que això té per al voluntariat és que en el si de l'entitat²⁸⁰ es redueixen els espais de relació entre voluntaris i es perd, per tant, capital pont. Però insistim que, si bé moltes persones parlen així de la seva col·laboració voluntària, al llarg de l'entrevista es podia constatar que és perquè els relacionals són aspectes coberts en altres tipus d'associacionisme i no el que aquestes persones pretenen quan s'inscriuen per fer un servei concret en una entitat de voluntariat.

A mí personalmente no me ha tocado mucho relacionarme con otros voluntarios. (vol. 5)

Els voluntaris en són conscients i entenen que, si no hi ha relació, és difícil establir vincles amb les persones:

Potser em trobo que el no tenir gaire contacte amb els companys fa que tampoc no es creï, o almenys per part meua, una xarxa social dins del voluntariat. (vol. 6)

En algun cas es destacava que, malgrat tenir-hi poca relació, el fet de saber que l'altre és també voluntari o voluntària sí que els generava certa sensació de complicitat o d'entendre que l'altre té quelcom de comú amb ells. En altres casos, es consideraven amics però no per a fer res més a part de compartir aquest espai de voluntariat i, en altres, es destacava que quan es feien sortides o formacions s'aprofitava per a enfortir una mica els llaços:

No, amb la meua amiga sí, perquè és l'amiga. Però, en general, no. L'únic que fan es algun dinar de Nadal per tenir alguna comunicació. (vol. 25)

²⁸⁰ Ens referim ara al voluntariat en les entitats de voluntariat, perquè ja hem vist que fora d'aquestes els voluntaris tenen unes riques xarxes associatives formal i informal.

Ningú no ha manifestat estar incòmode, però en tot cas la seva xarxa relacional més estreta està en altres espais. Altres persones, malgrat que no hi hagués més relació entre voluntaris i voluntàries, manifestaven trobar-se molt a gust amb el tracte i les relacions que s'establien:

Quan anava sobretot a les festes de fi d'any i de Nadal, que m'agradava molt l'ambient perquè tota la gent t'acceptava. (vol. 10)

Les entitats de joves, en canvi, mantenien un nivell de col·laboració i cohesió entre membres més elevat. S'exposava que les estructures eren com més horitzontals i, com hem comentat, era més fàcil que passessin de parlar de primera persona del singular a primera persona del plural. En el grup de discussió va sorgir aquest tema sobretot entre els més joves. Aquests joves eren conscients d'aquesta realitat, i els participants en entitats grans cercaven la fórmula per a ser més escoltats, mentre que els de les entitats petites sentien que tenien més poder sobre la institució:

És una associació petita i que portem pocs anys. Estem molts contents perquè tenim una decisió pròpia, una bona relació entre tots —equip voluntariat—, tots anem en la mateixa línia. (vol. 36)

En general, sigui perquè no a tot arreu hi ha relacions molt intenses o sigui perquè l'entorn i la tasca ho propicia, el voluntariat en els grups de discussió exposava que confia en la resta de voluntariat i s'hi troba a gust, i en aquest sentit es produiria més o menys CS vinculant depenent del nivell de relació:

La relación con los compañeros voluntarios, el 99,999 % no puede ser de otra manera que buena, porque todo el mundo está porque quiere y aporta todo lo que tiene. (vol. 49)

També es van exposar algunes dificultats. Encara que la relació no sigui molt intensa, es poden donar situacions en què algun voluntari o voluntària passi per davant d'altres i generi tensions, o en què hi hagi desavinences dins l'equip de treball, o en què en algun moment algú no s'hagi sentit escoltat, etc. Aleshores es debilita el CS vinculant.

Yo veía cosas que no estaban bien hechas y que se ponían unos gritos y unas cosas que no valían la pena (...) Entonces aquí te chocaba un poco. (vol. 8)

La pitjor conseqüència de la desavinença entre el voluntariat és que la persona abandoni la tasca. Aleshores la pèrdua va més enllà del que és particular i esdevé una pèrdua per a la comunitat:

Me dejó como si fuera un perro hablando. Yo hago voluntaria, pero me gusta que me respeten y me escuchen. Entonces dejé de ir ahí y cambié. (vol. 16)

Pel que fa al capital social pont, que està representat per la relació entre entitats, també es van exposar situacions que comportarien una pèrdua d'aquest CS. El fet que hi hagi grans diferències entre les entitats pel que fa a recursos, quotes de poder econòmic i social pot

generar tensions en el sentit que la quota conquistada s'intenta mantenir, i això debilita els llaços, ja que unes entitats poden veure la resta com una amenaça. De fet, les reclamacions del TSAS demostren consciència d'aquest fet i són coherents amb aquesta idea. Si el sector està precaritzat i és inestable, no generarà xarxes de confiança en un context de desigualtat en els recursos de partida. El risc és que aquell que té més força acabi fent desaparèixer les entitats més petites i imposant la seva idiosincràsia i forma d'acció o bé, senzillament, que acabi de nou acaparant els recursos. Per exemple, a la taula de coordinació de la Noguera, generada entre el 2015 i el 2018,²⁸¹ només es cridava de forma estable —és a dir, a totes les reunions— CR i Càritas com a representants del TSAS, els quals, per tant, eren els que podien estar més ben informats del que passava en la comunitat.

En un dels grups de discussió, després de pensar i repensar com haurien de ser les coses, es va generar un clima en el qual el signe identitari ja no era l'entitat on participa cadascú, sinó el fet de ser tots voluntaris o voluntàries compromesos amb el territori. A partir d'aquesta identitat puntual, generada en el debat, es va evidenciar el clientelisme, la manca d'unió entre entitats, la diferència de forces i recursos a partir dels quals es treballava, i algú, potser portat per l'entusiasme del moment, feia l'afirmació que apuntava al fet que potser calia oposar-se a les estructures i parar les dinàmiques actuals i tornar a començar de nou:

Jo me les carregaria totes, les grans associacions, sí (...) crec que sí. Eliminar o fer un *parón* i que se replantegin un altre cop. (vol. 12)

Després es matisava aquesta idea; caldria una revisió dels objectius de cada entitat, caldria canviar les relacions amb l'Administració, caldria donar-se més suport entre entitats, trencar amb «les capelletes». Algunes de les idees, de fet, van sorgir també de forma menys intensa en els altres grups de discussió.

Capital social negatiu

Sembla que, en un estudi que treballa el tema del voluntariat, la solidaritat, l'ajuda als altres, el concepte de capital social negatiu no hauria de ser present.

La manifestació extrema d'aquest capital estaria en les màfies, les corrupcions polítiques, etc. I, naturalment, la detecció d'aquest tipus de relacions per part de la població comporta una pèrdua de confiança.

En el cas que ens ocupa, no parlem de corrupcions o males praxis —que potser hi són però que no són objecte de l'estudi i formarien part de l'estudi institucional—, sinó que les hem anomenat amb referència a l'acció de voluntariat que potser s'identifica com a no tan positiva i que va sorgir com a crítica al llarg de les converses.

²⁸¹ Les actes d'aquests reunions, que s'anomenaven «taules d'emergència» malgrat que no responien al que en general s'entenia com a tals en altres territoris, estan guardades en les diverses administracions que hi assistien. Es podrien consultar a l'Ajuntament de Balaguer i també al Consell Comarcal de la Noguera.

Ens referim al dubte sobre la idoneïtat de certes formes de participació social, de la reflexió que porta a qüestionar-se si, en lloc d'estar fent quelcom positiu, s'està fent una acció que consolida males pràctiques a escala macro (politicoinstitucionals).

Un dels trets que van exposar algunes persones va ser el fet que potser amb l'acció es pot estar acostumant les persones a abusar dels recursos de la xarxa d'ajut. En aquest cas, amb referència als usuaris o usuàries de les entitats, acostumar les persones a abusar dels recursos, no posar límits, ser massa permissius, són una corrupció. Aquest argument es refereix al risc de dedicar recursos a persones que potser els podrien aconseguir treballant, o al fet que el que necessiten és més acompanyament i no tant el recurs material en si mateix.²⁸² Diverses vegades s'al·ludia a «la pobresa» com un tema en relació amb l'empoderament—en el sentit de persones que no tenen les habilitats de superació necessàries— i que centraven el problema en el fet que falta formació i fins i tot intel·ligència. És a dir, apareixia la idea de recursos que donen resposta al que en treball social anomenem «necessitats sentides» però que el voluntariat no considera «necessitats reals».

A *entitat* hi ha molta picaresca. Jo crec que de gana no en pateix ningú, gràcies potser també a *l'entitat*, eh? (...) Si es morien els nens de gana és perquè la seva mare o el seu pare eren uns *desgraciadets* i no donaven més. (vol. 21)

Aquesta idea, però, trobava també un contrapunt. En un dels grups de discussió va sorgir també una qüestió, que posa l'accent en l'entorn, la realitat que ens envolta, que genera certes conductes, modela la nostra forma d'acció, i una de les persones voluntàries l'expressava així:

És un *vivales* (...) però si jo veritablement em poso a la seva pell, potser estaria fent el mateix, estaria fent el mateix. (vol. 6)

També es feia referència al fet que aquest abús que es dona de vegades podia ser degut a la descoordinació en el que ofereix cada entitat, i es feia ressò d'aquesta proliferació que, de vegades sense voler, generen serveis i ajuts doblats que, si no es controlen amb molta atenció, poden generar una despesa de recursos innecessària —i, com dèiem, coordinar entitats independents és difícil— i també despistar les persones que han d'anar amunt i avall per a accedir als recursos.²⁸³

Després, si aquella família va a una altra associació i li donen tot i va a una altra i també li donen tot, doncs aquella família està agafant temps d'una associació on no hauria de fer-ho. (vol. 36)

²⁸² Aquest argument també es podria relacionar amb la tendència actual a considerar que la persona és responsable de la seva sort i que, per tant, l'ajut ha d'anar dirigit a millorar les seves capacitats. És un enfocament criticat per autors com Bauman (2007), Zurdo (2010), entre altres, donat que dona suport a tesis neoliberals i s'oblida de l'estructura com a generadora de desigualtats.

²⁸³ Aquesta afirmació està en relació amb el que en el marc teòric es comentava sobre l'ordenació territorial i la complexitat de l'organització dels serveis socials. La profusió de nivells d'intervenció, de tipus d'entitats, el nombre de sectors implicats, la política de subvencions, etc., tenen incidència directa en aquest tema.

En alguns casos això es posava en relació amb l'educació que es rep sobre el sentit i significat que tenen els recursos de caire públic, sobretot quan arriben d'una entitat social:

No sé si les famílies ho agraeixen (...) Però sí ho valoren o pensen que ja és una obligació que es té. Però jo penso que és una bona obra, aquests voluntariats. (vol. 28)

Aquesta exposició té diversos nivells d'anàlisi: el més superficial, en la línia ja indicada, és que cal educar la població sobre l'escassetat de recursos i l'esforç del món no lucratiu per a cobrir-les; un segon nivell d'anàlisi denota que de vegades les persones que acudeixen a algun servei potser no tenen l'actitud que haurien de tenir, i això contraria qui fa quelcom voluntàriament per voluntat de col·laboració; un darrer nivell, més profund, es basa en aspectes connectats amb la contextualització històrica de la figura del voluntariat. Del que comenta el voluntari 28 es desprèn el fet que certes ajudes no es veuen com a drets subjectius. Apareix la idea que, si algú rep alguna ajuda per part d'una institució, ho ha d'agrair, donat que no és una obligació. I, de nou, ens fixem que atribueix l'ajuda a la «bona obra» i no a l'execució d'un dret de les persones a tenir certes necessitats cobertes. Aquesta idea sobre la pobresa, com es pot veure, es podria aplicar als pensaments dels filantrops del segle XV²⁸⁴ i comença a canviar al segle XVI amb l'aparició de l'humanisme.²⁸⁵

Una altra forma de CS negatiu està en un «interès», però no en el sentit legítim sinó en un interès que perjudica o malmet la tasca de l'entitat i el voluntariat. No hi va haver gaires exposicions en aquest sentit, però sí que alguna vegada s'expressava el desànim i decepció per l'actitud d'algú que havia abusat de l'entitat quan actua sense interessar-se mínimament pels objectius i les motivacions de l'entitat. En aquest cas, ens referim no a persones usuàries, sinó a voluntariat que, quan obté el que necessitava, abandona la tasca:

Per aconseguir una feina o el que sigui, perquè ha sigut el cas (...) que els hi mou un altre interès. Això al final surt a la llum (...) i això també dol molt. (vol. 37)

També la manca de vies per a participar, els espais de decisió limitats o l'excés de burocratització i tecnificació poden ser considerats com a destructius del CS, donat que desemperen la persona i redueixen la capacitat d'autogestió de la comunitat.

Una de les manifestacions d'aquest aspecte l'expressava algú parlant de la dificultat de poder millorar els serveis quan hom és voluntariat de base. En un dels grup de discussió, i en aquest cas amb referència a les grans entitats de voluntariat, sorgia la dificultat per ser escoltat. Una persona explicava que el mateix que havia viscut en la feina li passava ara en l'àmbit de voluntariat; fer pujar propostes de baix a dalt (amb referència a l'estructura piramidal) era molt difícil i sempre hi havia un punt en què la informació es perdia.

²⁸⁴ Aclarim, però, que estem parlant d'aspectes interioritzats subtilment, d'*habitus*. Perquè, com hem vist, les persones entrevistades sovint han fet referència a l'estructura com a causant de les desigualtats socials, no estan en una inòpia ni parlen des d'una resignació de classe.

²⁸⁵ Així ho vam exposar en el marc teòric, concretament en la breu introducció històrica de l'acció social i de les entitats d'ajuda social.

Hi havia qui, reflexionant sobre si això podia ser responsabilitat dels professionals que acaparaven massa la tasca i impediéssin altres lideratges, afirmava que potser no ho era, i ho atribuïa a l'excés de procediments burocràtics que cal desenvolupar i que resta temps de treball d'atenció al voluntariat, acompanyament de projectes, etc.:

Jo crec que les tècniques també han tirat per aquí, perquè, si mires el que han de fer aquesta pobra gent per qualsevol cosa, és increïble la burocràcia que hi ha (vol. 3)

Una altra forma de CS negatiu estaria en el fet que les entitats perdessin l'objectiu principal de la seva acció, que es perdessin en les formes. En diverses entrevistes individuals, sorgia el tema de la dedicació de les entitats a la promoció, màrqueting, treball per objectius, elaboració de documentació (processos de transparència), etc. I l'opinió comuna era que potser és excessiu, malgrat en alguns casos, per desconeixement del funcionament general, no es va voler opinar gaire. En el cas d'aquells que han assumit llocs de responsabilitat, la valoració era més clara:

No estem treballant amb objectius, estem treballant amb persones, i això ho volia remarcar sobretot. (vol. 12)

També es feia referència a la necessitat de fer canvis socials a escala més gran. Algunes persones es referien a la pèrdua de CS que suposa el fet que el voluntariat hagi de fer certes tasques; altres, en la mateixa línia, valoraven el procés de burocratització directament responsable de la pèrdua de CS derivada de la divisió:

És important que la societat es mogui i faci coses. El que passa que estem en una societat que s'ha dividit en tants departaments, s'ha burocratitzat tant que tornem a entrar en una contradicció. (vol. 14)

La relació entre voluntari, entitat i tècnics la treballarem en un altre apartat, però hem volgut exposar aquests punts perquè creiem que la forma d'organitzar els serveis també pot suposar guany o pèrdua de CS.

Aquest últim exemple ens ajuda a enllaçar-ho amb l'aspecte macrosocial, l'estructura social com a factor de risc per al CS. Les persones entrevistades manifesten percebre un entorn que no és propici a la col·laboració, a la generació de xarxes i treball en comú. I molt menys si els beneficis propis no són immediats. Al·ludeixen també a la manca d'humanitat, a la falta d'empatia envers els problemes dels altres. Algunes persones al·ludeixen a un excés d'informació que ens fa insensibles al que ens envolta. En definitiva, els motius esmentats són:

- L'individualisme.
- El materialisme o la primacia dels aspectes materials.
- La deshumanització i la manca de sensibilitat.

L'individualisme també apareix sovint com un dels «mals» de la nostra societat que fa que la cohesió social no sigui la que hauria de ser. Es va fer referència a l'individualisme, l'interès

personal, no mirar pels altres, etc., que sorgeixen de la societat materialista i consumista que és la que preval (Wuthnow, 2003):

Jo penso que a vegades la gent ho agafa com a estratègia, això de «només em miro a mi i així no veig les altres coses». (vol. 14)

També es fa referència a haver-ho tingut tot molt fàcil sense haver de lluitar, fet que ens ha tornat molt intransigents i ha desincentivat actituds comunitàries. Amb això no volem dir que les persones no siguin conscients que hi ha tot tipus de persones, però en general creuen que la majoria o, el que es veu més, és aquesta insolidaritat.

Sí que la gente que es muy interesada te busca para todo lo que le interesa (...) Yo en ese aspecto ya lo tengo asumido. (vol. 26)

També es fa referència sovint a les necessitats més enllà de les nostres fronteres, a la desigualtat social i a la crítica, fins i tot autocrítica, de no fer res, de no canviar la manera en què està funcionant tot:

Però evolucionem cap a un sistema que... mira els immigrants, pobres. Mires per la tele, dius «ai, mira, pobres», però ja està. Aquí s'acaba tot. (vol. 30)

El tema sobre la sensibilitat va sorgir en els grups de discussió, i, si les persones més grans deien que s'ha perdut la sensibilitat, els més joves també se n'adonaven. En una de les entrevistes algú de menys de vint-i-cinc anys comentava que aquest procés de manca d'empatia, d'individualisme, ja era un camí sense retorn, i en un altre cas algú comentava que no feia falta mirar molt lluny, que en el dia a dia passen coses i no ens donem suport, mirem cap a un altre costat:

És que si ningú diu res²⁸⁶ (...) Em diu: «Si és que falta més gent com tu... Jo no tenia que haver reaccionat, tindríeu que haver reaccionat vosaltres. Em fa molta ràbia. (vol. 33)

Com ja hem dit anteriorment, també joves i grans fan referència al tipus de vida que portem com a generador de situacions d'insensibilitat i manca d'atenció als altres:

Tot està impregnat d'aquest ambient de les presses, la poca personalitat en el tracte... (vol. 11)

I en algun cas es percebia la figura del voluntariat com element per a compensar o minorar els efectes d'aquesta situació:

Trobo bé que hi hagi gent voluntària que ajudi a que aquestes coses no passin i que es mogui la societat per poder fer algunes coses pel món. (vol. 22)

²⁸⁶ La persona entrevistada està comentant una situació d'abús que va presenciar al carrer.

En les entrevistes individuals i també en alguns dels grups de discussió va sorgir el tema del CS d'enllaç però en relació amb les entitats i l'Administració. És un tema que sorgia en diversos moments de les entrevistes: en alguns moments quan es parlava de la confiança, en d'altres quan es demanava per com veien el TSAS, i en d'altres, en el grup de discussió, en preguntar pels problemes o dificultats. Transcendeix el voluntariat com a individus particulars, però és un element que ells mateixos han exposat. En un dels grup de discussió va sorgir un debat interessant al voltant de la relació de les entitats amb l'Administració.

La realitat de les entitats està en relació amb una estructura més àmplia, la de l'Administració política —amb una quota de poder més elevada. Les relacions que s'estableixen entre el sector i el nivell polític que l'estructura (per llei tal com vam veure en el marc legal) són desiguals, condueixen més a la competició que a la col·laboració i afavoreixen, a més, actituds clientelars:

No és dependre dels horaris, sinó abaixar-se els pantalons amb el tècnic o *politicucho de turno* (...) Si hi ha una injustícia a Balaguer, s'ho pensaran dos cops per denunciar-ho (...) És molt dur, decisió: em posiciono amb por de perdre. vol. 12

També les dinàmiques de funcionament actuals, pel que fa a la relació entre Administració i TSAS, generen desigualtats d'accés als recursos. Per una part, hi ha les entitats més grans que tenen capacitat per a fer promoció de més abast, que tenen el suport de professionals (que pot facilitar l'accés a recursos), etc., i, per l'altra, les petites associacions amb un nivell de poder i també amb legitimat, però amb quotes de poder molt diferents. Com dèiem, algunes entitats tenen espais cedits per l'Ajuntament, altres fa anys que funcionen i encara no tenen local propi. Les que sí en tenen, les que tenen un altaveu més gran, i de vegades també les que estan més legitimades, abasten un territori més gran (són delegacions). Una altra característica de camp és que és més fàcil que col·laborin amb entitats que no competeixen pels recursos (usuaris, subvencions, etc.) que amb aquelles que sí que han de competir per recursos:

No ens van facilitar el local. El primer any ens van deixar el local *d'una altra entitat cultural*, i, quan se'n va assabentar, l'Ajuntament van dir (...) «Us podríem haver ajudat», i el segon any no vam tenir cap resposta, però cap. (vol. 36)

En el grup de discussió dels més joves, el debat els feia adonar-se de la manca de relacions entre ells, debat que en aquell moment estava essent força agradable i constructiu, i constataren aquesta manca de cooperació, no només entre entitats, sinó entre les persones particulars que les conformen:

Al final acaba sent una cadena, però jo t'estiro a que vinguis. Però també has de posar voluntat i conèixer la lluita. (vol. 32)

Amb tot, també el fet de ser grans entitats té aspectes negatius pel que fa a la manera com es veuen obligades a ser fidels a certs llaços amb l'Administració o fins i tot empreses privades que gestionen ajuts (com alguns bancs) que potser al final distorsionen el seu objectiu últim. Ens referim a haver de respondre als condicionants de les subvencions, ajuts o altres formes de

suport per part de l'Administració o certes empreses privades, que poden derivar en actuacions clientelars.

D'altra banda, les grans entitats, en els nivells més alts de gestió i poder, també es més fàcil que perdin el contacte amb la realitat de treball de les bases:

És més per sortir a la foto, penjar-se medalles, parlant sobretot d'entitats més grans... Les petites potser tenen molta feina, però les grans sí que és màrqueting *a tope i lo demás*. (vol. 12)

En definitiva, podríem dir que:

- La gestió que no prioritza l'atenció a les persones per part de les entitats (per burocratització, prevalença de la imatge, etc.), la manca d'educació cívica (que comporta abús per part de persones usuàries però també d'alguns voluntaris), l'excés d'informació i el ritme de vida actual, es perceben com a negatius i destructors de CS en la nostra comunitat.
- Les relacions entre entitats i d'aquestes amb l'Administració són bàsiques per a incrementar el potencial creador de CS del voluntariat. Les relacions basades en la competència (per escassetat de recursos) i la manca de suport estable per part de l'Administració, així com les relacions clientelars —encara molt presents—, no són positives per al sector i tampoc, com hem dit, per a la creació de CS.

A mode de síntesi

Recollim unes expressions que recullen o resumeixen la visió del voluntariat sobre la tasca que realitzen: reciprocitat, ús del temps a favor dels altres, conferiment de sentit a la vida i fins i tot transcendiment, participació en la comunitat, empoderament, col·laboració amb l'entorn social. Són, entre d'altres, les funcions, accions i sentit que el voluntariat atribueix a la tasca.

Resumint, el voluntariat és una acció, actuació, extraordinària, capaç de produir una satisfacció a la persona que l'exercita, immensa. I que serà necessària cada vegada més, perquè l'Administració no pot arribar a tot. I sort n'hi ha dels voluntaris, avui dia, que n'hi ha de molts tipus: des d'aquest que fem nosaltres fins acompanyar persones grans, i entremig, d'altres. Sí, home, és que això és la mateixa societat que ho anirà requerint, demanant. (vol. 29)

És una cosa que dona llibertat, que me l'estimo, que la faig amb ganes. I sempre qualsevol projecte que s'ha fet amb l'associació, ho he fet amb una alegria, amb un sentiment superior a mi. També m'agrada molt la feina, però a la feina considero que em paren molts els peus. A l'associació som lliures, a la feina no. L'associació és via lliure i llibertat, i a qui no li agradi que no vingui, i qui vulgui participar que participi. (vol. 34)

Jo trobo superpositiu... Al final ho trobo necessari, que en el moment que tu necessitis ajuda hi hagi algú que et pugui ajudar. Però per altra banda trobo que

falta molta conscienciació a la societat, d'això. És a dir, tu el cap de setmana, el dissabte, t'estàs a casa fent un cafè, estàs assegut al sofà. Per què no pots ajudar unes horetetes —perquè són unes hores— a ajudar una entitat, que tu potser només hi pots anar tres hores i, per altra banda, per ells, els hi estàs suposant un superdescans, una ajuda supergran. (vol. 42)

Capítol 12. El voluntariat i la relació amb els professionals de les entitats

Donat que aquesta investigació s'emmarca en l'àmbit del treball social i que un dels resultats esperats és poder oferir possibles línies d'acció pel que fa a l'atenció i gestió de voluntariat per part dels professionals que hi treballen, ja sigui gestionant projectes amb equips mixtos de tècnics i voluntaris, com a coordinadors de projectes socials o en la coordinació d'entitats en l'àmbit del tercer sector, ha semblat important destinar un apartat a la relació entre el voluntariat i les figures tècniques o professionals.

12.1. El voluntariat i l'entitat

Tal com hem exposat fins ara, els límits d'acció de cadascun dels agents de les entitats del TSAS són complexos, i és necessari que cada entitat els estableixi tant pel que fa a l'acció del voluntariat com dels professionals, d'acord amb els projectes i també segons l'ideari i reglaments de la mateixa entitat.

Pel que fa als aspectes legals, els marges d'actuació són amplis i les limitacions poc clares. La Llei de voluntariat estableix, entre altres aspectes ja comentats, que la figura dels voluntaris i voluntàries no pot substituir llocs de treball, però no defineix en quins supòsits es considera o no una substitució, i tampoc no especifica, tal com hem dit en els capítols precedents, quines són les tasques pròpies del voluntariat en el si de cada entitat i segons el tipus de projecte. De fet, per la diversitat de situacions que hi ha i el tipus de funcions que realitzen, seria ben difícil fer-ho. Així, tal com ja hem exposat, cada voluntari o voluntària situa els límits i entén la seva funció d'acord amb els equips amb qui ha col·laborat, la normativa de l'entitat, la seva experiència i el criteri propi.

Si el límit i els marges del voluntariat no són clars, és evident que això també dificulta establir els dels professionals que treballen amb ells, malgrat que en aquest cas la legislació laboral i els convenis ajuden a aclarir-ho. En un dels grups de discussió va sorgir aquest tema i s'evidenciava l'heterogeneïtat en el si de les entitats.

Depenent de l'entitat i també del projecte en el qual el voluntariat participava, la relació amb els professionals era diferent: hi havia qui afirmava que el projecte el portava el voluntariat però sempre amb la supervisió del tècnic, altres que creien que eren com braços de la persona professional que, sense ells, no podria fer la meitat de la tasca, etc. En el següent exemple escollit es mostra la funció de suport que de vegades realitzen a la figura tècnica:

Sí que hi havia aquests dos (*tècnics*), i aleshores jo de voluntari, que ja confiaven que vindria tots els dies. (vol. 24)

Aquesta idea del voluntariat com a necessari o imprescindible dins l'entitat va ser un tema de debat en els grups. Si hi ha d'haver o no la tasca coberta pels tècnics, si els voluntaris han de ser una figura que complementa, o bé si això no és possible i de vegades hi ha projectes en què la figura de la persona voluntària és imprescindible, van ser temes importants que es van tractar, com hem dit, sense arribar a cap conclusió definitiva.

Et van estirar de la mateixa entitat, però aleshores també han de saber fins a on, perquè *a vegades* volen fer miracles i no podem. (vol. 44)

Un altre dels temes de discussió en relació amb la funció o límits que s'estan tractant, tenia a veure amb el fet que no només es tracta d'una qüestió d'activitats i funcions ben definides, sinó que la personalitat i criteri del voluntariat són també bàsics, i no tothom té la mateixa idea sobre el que significa complir amb una tasca o, sobretot, sobre els límits que comporta tant en relació amb l'acció a desenvolupar com amb les relacions interpersonals.

De fet, aquest tema era un dels destacats també en l'entrevista Delphi que es va passar als tècnics, els quals destacaven com un dels aspectes més molestos que el voluntariat no compregués —o compregués de manera diferent de la institució— la tasca que li corresponia i se sobrepassés en les funcions. Un dels testimonis ho exposava així en un dels grups de discussió:

És clar, el meu caràcter potser no em saltarà la línia, i un altre se les saltarà totes...
Aquella gent que quan entra ja en sap més que el que porta tota la vida.(vol. 6)

Podríem dir que aquesta qüestió és més complexa amb les entitats grans que disposen de recursos suficients per a contractar personal. En les petites els límits cal situar-los en les diverses figures voluntàries, de gestió, de base, etc. Moltes vegades aquests figures també es veuen obligades a assumir més d'una funció alhora, etc. Però, en aquest sentit, la realitat d'una entitat sense professionalitzar és molt diferent d'una altra ja professionalitzada, que en certs aspectes adquireix funcionament d'empresa.

El creixement de les entitats i la seva professionalització situa el debat en un punt diferent; En assumir més responsabilitats, gestionar projectes subvencionats o delegats per l'Administració, haver de complir amb legislació laboral, tenir l'obligació de rendir uns comptes a la comunitat més enllà dels socis de la mateixa entitat, obliga a redefinir rols i espais d'acció, i és en aquest context que la figura del voluntariat pren una dimensió més gran en el sentit que la seva acció s'emmarca en un context també professional i accedeix a funcions que en altres àmbits —com l'Administració o les empreses privades— només poden ser realitzades per professionals. En aquest punt, però, tornem a topar amb els límits, en aquest cas amb referència a l'ús que les grans entitats fan del voluntariat, un tema que va estar present en els grups de discussió.

Però també hi ha un excés de l'entitat: moltes vegades feines que són de tècnics les encarreguen als voluntaris, falta de pressupost, falta del que sigui, però això no està bé. (vol. 6)

12.2. Els professionals i la relació amb el voluntariat

Els tècnics, d'acord amb les respostes derivades de l'estudi Delphi, són conscients dels punts forts i dèbils que comporta treballar amb voluntariat, i apunten, en la primera entrevista, tot un seguit d'aspectes positius i negatius de la tasca de treball amb ells. Vam recollir tot el que van dir en aquesta taula:

Taula n. 37. Aspectes positius i negatius del treball amb voluntariat

Positius	Negatius
Vinçle relacional amb el voluntariat	Impossibilitat d'exigir-los, si bé cal recordar-los el compromís
Treball en equip	Qüestions d'horaris, assistència, absentisme, etc.
Possibilitat d'arribar a més usuaris/àries.	Dificultat en el tracte si són ingenus (en relació amb l'usuari/ària) o, al contrari, altius (en relació amb l'usuari/ària i també tècnic/a)
Possibilitat de fer una tasca amb més profunditat, creant vincles amb els beneficiaris	Confusió de rols i de límits fins i tot quan el rol de poder supera el del professional
La seva actitud; motivació, entusiasme, dedicació, altruisme	Necessitat de formació
Les seves aportacions de millora	Conflictes entre voluntaris/àries
La seva mirada externa	Manca de motivació o compromís (en etapes)
El suport i ànims que donen al professional	

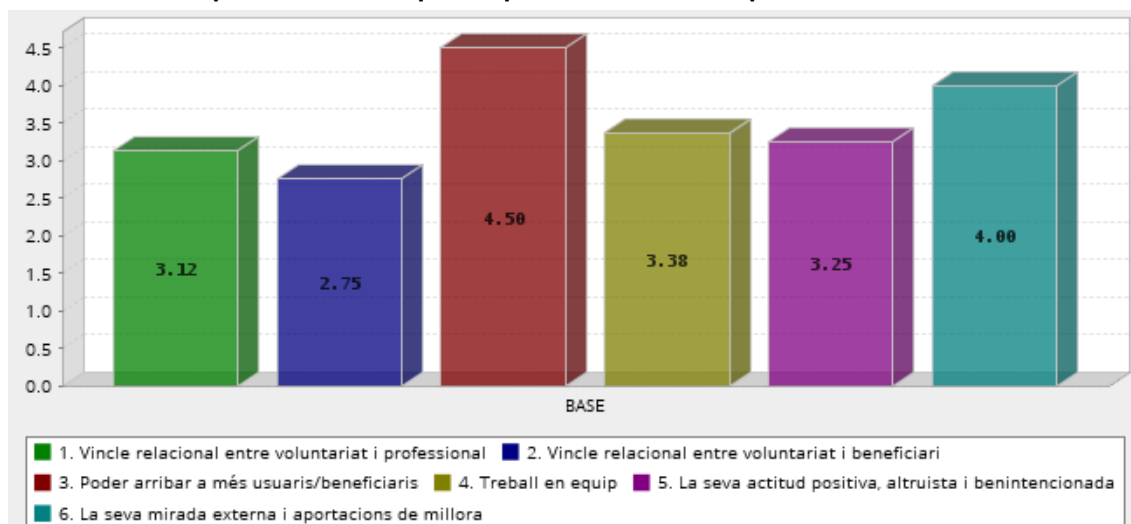
Font: elaboració pròpia a partir de dades del treball de camp.

Si ens fixem en els aspectes positius, els tècnics compten amb el suport del voluntariat i n'agraeixen la tasca i també el fet de poder formar equip amb persones que es mostren obertes i disposades a la col·laboració —fet que hem pogut mostrar anteriorment en aquesta anàlisi. Es valora el fet que això afegeix un valor tant quantitatiu (més usuaris) com qualitatiu (millor qualitat en l'atenció), però, naturalment, també té aspectes que generen dificultats. El voluntariat que no sap trobar el límit o l'ultrapassa, la manca de serietat en el compliment del compromís, la falta formació suficient, etc., són alguns dels punts esmentats. El conflicte també forma part de la vida del voluntariat, donat que qualsevol equip de persones ha d'afrontar aspectes relacionats amb la comunicació i l'entesa, la resolució de conflictes, etc.

En una segona volta, es van reunir tots aquests aspectes i es va preguntar als professionals per «com d'importants» eren els aspectes positius i negatius anomenats en la primera volta de preguntes. Ens semblava important destacar aquests aspectes positius perquè constitueixen el capital social vinculant (Putnam, 2002, 2003) que perceben els professionals. En relació amb els vincles, el més valorat va ser el vinçle relacional que el voluntariat estableix amb els usuaris i usuàries i participants i, per altra banda, el vinçle que estableix amb els mateixos professionals. A continuació, els aspectes positius valorats van ser, de més a menys, la seva actitud positiva i benintencionada, i el fet que permet fer un treball en equip, i, com a aspecte positiu però no tan important, va ser la seva mirada externa i el fet d'arribar a més usuaris. Per tant, l'aspecte quantitatiu no es va indicar com a aportació important del voluntariat.

Es podria deduir d'aquestes valoracions que el tècnic professional valora la dimensió humana que aporta el voluntariat en tots els sentits, sobretot en el de fer equip, col·laborar i aportar valors i proximitat a la tasca de l'entitat.

Gràfic n. 6. La importància dels aspectes positius anomenats pels tècnics

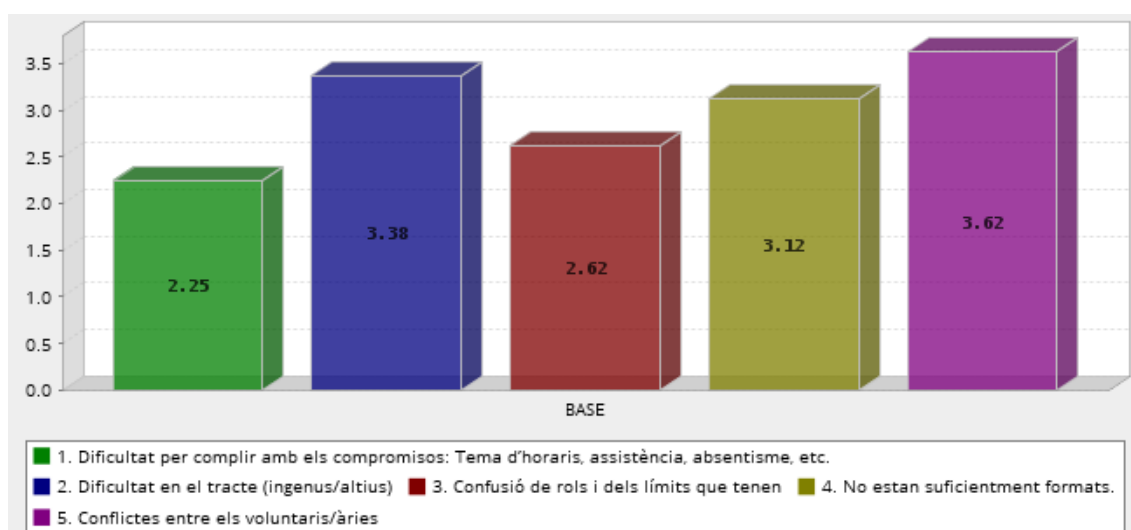


Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp

(rang de l'1 al 5: 1 aportació més important, 5 aportació menys important)

Es va seguir el mateix procediment amb referència als aspectes negatius o que dificulten la tasca dels professionals. Després d'agrupar tots els anomenats, se'ls va demanar que els assenyalessin com a aspectes menys valorats, molestos o perjudicials. El que va sorgir com a més perjudicial o com a aspecte més molest fou la dificultat que comporta el fet que el voluntariat no sigui prou complidor, no arribi a l'hora, no avisi si no ve, etc. Seguidament es va valorar la confusió de rols i la manca de límits, que, curiosament, no va ser una de les formacions valorades com a més necessària pels mateixos tècnics i tècniques quan es va preguntar per les formacions. Segueix, en nivell de dificultat, el fet que el voluntariat no estigui suficientment format i, en últims llocs, com a aspectes molestos però no tant, van sorgir els conflictes entre el voluntariat, potser perquè no són massa freqüents, i les dificultats derivades del tracte, que en certa manera tenen molt a veure amb els límits tal com ho van expressar en la primera volta d'entrevistes.

Gràfic n. 7. La importància dels aspectes negatius anomenats pels tècnics



Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp
(rang de l'1 al 5: 1, 5 aspecte menys molest)

Les respostes donades pels professionals feien pensar en una doble tasca: per una banda, l'atenció al projecte i, per tant, als beneficiaris, el responsable de la qual apareix que és el professional —ja que tota l'estona el voluntariat significa «ajuda», «compliment» «arribar més i millor» i, per l'altra, la gestió o coordinació del voluntariat que participa, la qual, segons les respostes, és també responsabilitat del tècnic del projecte. Aquesta segona funció apareix indirectament anomenada quan es destaca que cal temps, paciència, formació en els equips i que no sempre es donen les condicions més adients.

Quant a la visió que els professionals tenen del voluntariat, sembla que en alguns casos, amb el pas del temps, treballar amb voluntariat ha resultat una descoberta. Es comenta que, fins que van treballar-hi, alguns professionals creien que certes tasques només les podien fer professionals contractats. Ningú no manifesta oposició, o destaca més els aspectes negatius, i, malgrat les dificultats, aquest treball es valora com a enriquidor.

Els professionals tenen també consciència que, pel mateix voluntariat, l'acció aporta aspectes positius: aprenentatge, increment d'habilitats comunicatives, coneixement de noves realitats que no formen part dels seus àmbits socials, satisfacció, noves relacions socials, possibilitat de retornar a la societat el que n' han rebut, etc., aspectes que també han estat anomenats freqüentment en les entrevistes individuals fetes al voluntariat.

Pel que fa a les decisions que prendrien com a professionals, destacaven el fet que dedicarien més temps al voluntariat, els formarien (el tema de la formació apareix en deu de les onze respostes) i motivarien més, farien més sensibilització envers la seva tasca. Destaquem la manca de temps, donat que és un aspecte anomenat freqüentment i que es deixava veure també en les entrevistes individuals quan es parlava de la relació amb els professionals.

També s'anomena el fet que aquesta figura hauria d'estar més reconeguda, però no s'especifica en quin sentit: si per la societat, per la mateixa institució, pels beneficiaris, etc.

Pel que fa a la relació entre tècnics i voluntariat que assumeix rols de poder, cal tenir en compte que totes les entitats sense ànim de lucre tenen una cúpula de persones voluntàries que són, almenys formalment, les qui dirigeixen i gestionen l'entitat en últim terme, les qui tenen l'última decisió. El tema de l'assemblatge entre professionals i voluntariat en les entitats és, per tant, un tema important. Es va preguntar per com era aquesta relació, i el cert és que totes les respostes apunten a una bona relació en la qual els tècnics se senten escoltats. Només en un cas s'afirmava no conèixer gaire bé qui eren els responsables últims de l'entitat.

12.3. L'opinió del voluntariat amb referència als professionals

Si fins ara hem vist l'opinió dels tècnics —el que pensen del fet de treballar amb voluntariat—, també serà interessant fer l'anàlisi a la inversa. El tema de la relació amb els tècnics va sorgir en les entrevistes individuals i, sobretot, en els grups de discussió. En general, el voluntariat manté una relació harmoniosa amb els professionals, i viceversa, tant pel que fa als voluntariat de base com si parlem dels equips de voluntariat de direcció. Com ja hem dit, el voluntariat té clara la necessitat de treballar conjuntament amb el tècnic, col·laborar-hi i, en definitiva, reforçar la tasca de l'entitat amb ell.

Quant als equips directius, algunes opinions del voluntariat que ostenta càrrecs de responsabilitat expressaven que el dia a dia de l'entitat recau en els professionals, fins i tot pel que fa als equips de voluntariat: amb qui es pot comptar, quina tasca fan, etc.:

Si hi ha una reunió, aquí hi ha d'haver les tècniques, els tècnics, i després ja ens informaran, però si no hi ha el tècnic que sap com va realment, com té el seu voluntariat... (vol. 18)

Si bé una de les funcions que anomenàvem anteriorment era el suport als tècnics, també aquest constitueix una limitació a la tasca. Hi ha opinions de tot tipus, com la de qui ho accepta com a part del funcionament de l'entitat on participa i, per tant, s'entén com a funció legítima:

Son figura de autoridad, totalmente²⁸⁷ (...) De alguna manera encauzan la atención del grupo, también. (vol. 27)

Amb referència als aspectes problemàtics, hi ha qui el control del professional el troba excessiu i sent que, com a conseqüència, ha vist limitada la seva capacitat d'acció per part dels professionals:

És la normativa de l'entitat, però si una persona està disposat a fer-ho tota la setmana, per què li negues? La meua pregunta sempre ha sigut aquesta. (vol. 1)

També es va fer referència, tant en algunes entrevistes individuals com en els grups de discussió, al fet que el ritme de treball dels professionals no facilitava la implicació del voluntariat que treballa amb uns «tempos» diferents dels del tècnic. Es percep el professional com a colgat de feina, sense temps, i es pensa que això l'obliga a prendre decisions

²⁸⁷ Parla amb referència als usuaris i usuàries. Els tècnics són per aquests una figura d'autoritat.

«pràctiques» però que resten temps a certes tasques com la de gestió dels recursos humans al seu càrrec, com és tot el voluntariat:

Però és que si té calculat que té una hora i mitja, té una hora i mitja, perquè és que després *tenen que* anar a entrar dades a no sé on, o *tenen que* anar a una altra reunió o *tenen que fer no sé que*. (vol. 3)

Un voluntari apel·lava a la diferència de rols que representa poder gaudir de certs marges de llibertat en l'actuació:

Soc diferent d'un treballador. Tinc altres capacitats, tinc altres maneres d'actuar, altra flexibilitat que sé que un treballador no tindrà mai. (vol. 12)

Però al mateix temps destacava com el ritme de treball podia comportar, tal com exposava el voluntari 3, veure's sotmès a un determinat funcionament que afecta tota l'entitat. Per exemple, en el cas següent s'exposa que, a conseqüència del rol tècnic, es fa més difícil la coordinació entre entitats, el treball en xarxa:

Culpo el nivell tècnic gairebé sempre... És «*uf, ara m'he de coordinar amb ells*»... I és aquella mirada de superioritat... de vegades, de dir: «*M'he de coordinar*» (...) Perquè és feina afegida, potser no tenen les hores. (vol. 12)

Amb tot, val a dir que aquests exemples feien referència a aquests límits o friccions entre el voluntari i el tècnic, però es valora el fet que hi siguin i el fet que, gràcies a ells, es pugui treballar d'una manera continuada:

He oído alguna crítica, «deberían ser todos voluntarios»... y yo he dicho siempre que no... Una persona que está dedicando la mayor parte de sus horas del día a coordinar, tiene que vivir. (vol. 49)

En general, com hem dit, el clima de treball es considera bo, es valoren els tècnics, i el voluntariat se sent emparat i valorat pels tècnics:

Los que yo he coincidido, están muy motivados (...) y son acogedores, quiero decir, su forma de ayudar es motivarte y aportarte los medios para que tú puedas desarrollar... 100 % buena. (vol. 49)

12.4. La gestió del voluntariat

Pel que fa a l'apartat de gestió, a la funció del professional i al voluntariat, les paraules més utilitzades són *coordinació* i *acompanyament*. Alguns donen més importància a empoderar, motivar (també per a captar) i agrair. Altres posen l'accent a donar orientacions (instruir), traspassar tasques i mostrar els límits. Es dona molta importància a l'acompanyament, la formació, la coordinació i l'atenció al voluntariat.

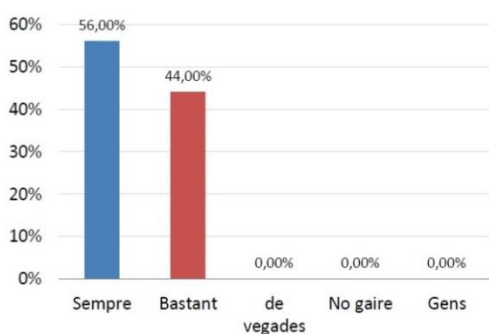
Pel que fa a les activitats dirigides al voluntariat, vida participativa i associativa es barrejaven. Per alguns, la reunió de coordinació de projecte és una activitat dirigida al voluntariat, altres en destaquen d'altres més lúdiques com trobades, pisolabis de Nadal i similars. Es percep un esforç per a implicar-lo en la planificació, revisió i propostes de millora, etc. Els professionals destaquen el fet d'escoltar i tenir en compte el voluntariat en la tasca del dia a dia, la coordinació de l'activitat, etc. Només en un cas això es relaciona amb el funcionament institucional i es parla de participar més enllà del projecte concret, respecte al qual s'afirma no tenir prou en compte el voluntariat en la presa de decisions importants (però no es matisa si es fa referència al projecte o a la institució, no es concreta «qui és» que no té en compte els voluntaris o voluntàries).

Són interessants les respostes referents al temps d'atenció al voluntariat. Només dues de les onze persones disposaven d'hores específiques. I només una entitat tenia una persona tècnica a temps complet, específicament per a l'atenció al voluntariat. En la segona volta de preguntes (tercer qüestionari) es va preguntar els professionals sobre «tenir cura del voluntariat» d'acord amb els paràmetres indicats per l'estudi panoràmic de l'any 2018 (Cendros i Panadero, 2019), de caràcter qualitatiu. Aquest estudi establia sis ítems per a tenir cura del voluntariat:

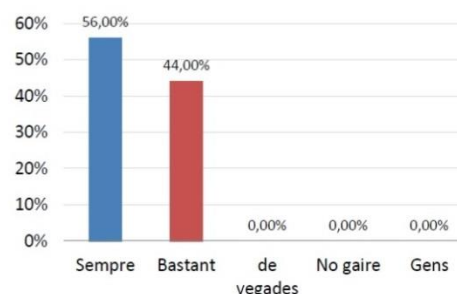
Gràfic n. 8. Tasques dels professionals per a tenir cura del voluntariat

Tenir cura del voluntariat

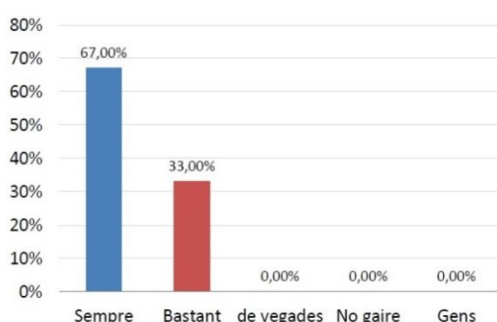
Treballem la incorporació i l'acolliment



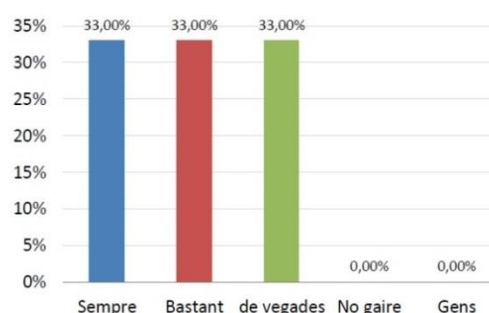
Donem cabuda a l'opinió discordant.



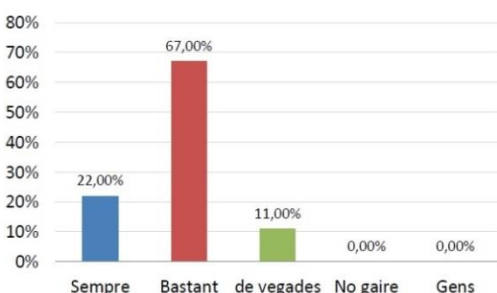
Tenim cura de les persones implicades.



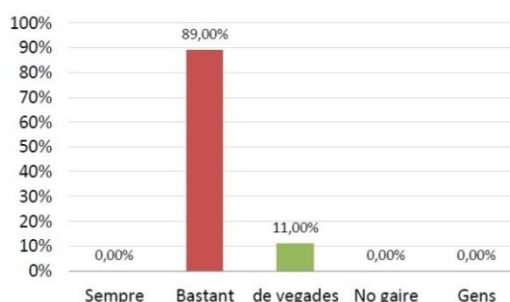
Cerquem estratègies de reconeixement.



Cobrim les seves expectatives i necessitats.



Treballem el sentit de pertinença



Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp

D'acord amb les dades, sembla que els professionals dediquen força temps als aspectes que en la primera entrevista indicaven com a essencials. Cercar estratègies de reconeixement del voluntariat és el que es mostra com a menys atès. Amb tot, i tornant als límits, es podria analitzar si aquesta seria una tasca directa del professional o bé hauria de ser una activitat

potenciada des del voluntariat de gestió, és a dir, des de comitès, juntes, etc. De nou ens trobem amb la dificultat d'establir els límits.

12.5. La formació

Alguns dels aspectes negatius anomenats pels professionals es relacionen amb la sensació que el voluntariat necessitaria més formació, ja que requereix competències comunicatives, de resolució de conflictes, lideratge, gestió d'equips, etc. Tenint en compte que molts voluntaris i voluntàries són persones amb estudis relacionats amb l'educació i l'acció social, i d'acord amb el que hem vist en apartats anteriors de l'anàlisi, és a dir, un voluntariat amb altes quotes d'interès i implicació en aspectes formatius molt diversos, la resposta donada pels tècnics es pot interpretar amb referència a la necessitat de formació contínua i al fet que les relacions socials mai no són senzilles i que millorar aspectes comunicatius sempre és necessari.

Destaquem que es va preguntar també als professionals si havien rebut formació específica en la gestió de voluntariat, i de forma unànime no creien estar del tot formats o suficientment formats en aquest àmbit. Aquest fet fa pensar en els marcs de formació que caldria establir per a això. A part dels aspectes formals, això també denota que hi ha aspectes relacionats amb la gestió de les relacions i d'atenció a les persones que sempre sembla que necessiten més atenció.

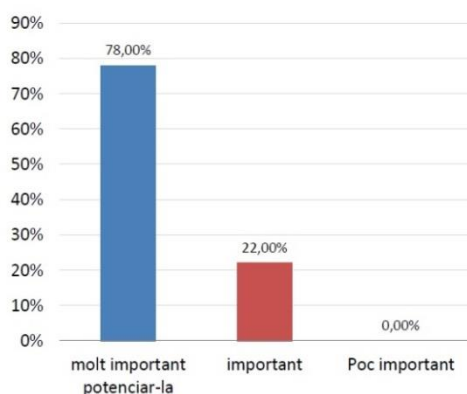
Donat que, objectivament, tant el voluntariat com els professionals són en general persones molt formades, aquesta demanda pot estar relacionada amb el fet de no disposar de prou temps per a dedicar a la gestió del voluntariat en cada grup de treball, que es pot confondre amb la sensació de necessitar formació. Potser el que caldria és incrementar el temps de dedicació per a poder atendre amb calma i tenir temps d'abordar els aspectes comunicacionals i la potenciació del treball en equip.

Sobre la formació del voluntariat, es van oferir en segona volta tot un seguit d'opcions d'acord amb el que els professionals havien apuntat inicialment en el Delphi. El rang de respostes permetia indicar «molt important», «important» o «poc important» i les respostes obtingudes només van indicar «molt important» i «important». Entenem, per tant, que en l'àmbit formatiu cap de les propostes no s'hauria de descartar. Han estat indicades com a «important» la formació en participació i lideratge, en drets i deures i en límits del voluntariat. Les competències comunicatives i els coneixements en l'àmbit de l'acció que porten a terme han obtingut respostes molt properes a «molt important».

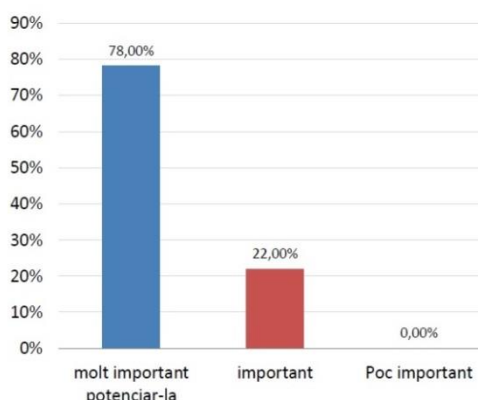
Gràfic n. 9. Percepció sobre les formacions necessàries del voluntariat

Formar el voluntariat

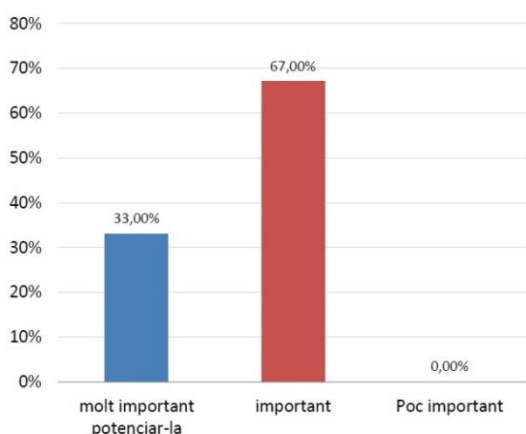
Formació en competències comunicatives, treball en grup, etc.



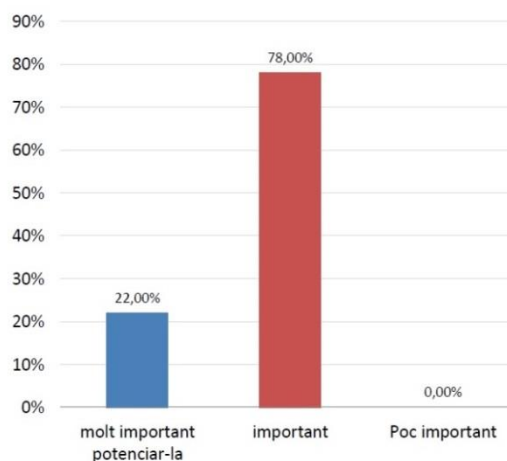
Formació en relació a l'àmbit que treballen



Formació en relació als drets i deures, límits de voluntariat.



Formació en quant a participació i lideratge.



Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp

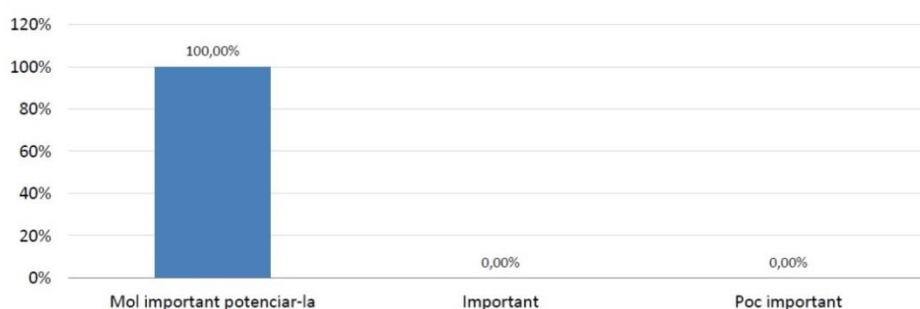
Com dèiem, també es va preguntar per la formació que els professionals haurien de rebre, donat que era un dels punts dèbils que algunes de les persones entrevistades havien anomenat en la primera volta del Delphi. Destaquem que no es va descartar cap enfocament formatiu i creiem que de nou això és una prova de la gran importància que es dona a la formació en el sector (agents professionals i voluntariat), i que per això tot o gairebé tot es valora com a necessari. El resultat va ser que tots consideren com a molt important la formació en resolució de conflictes, seguida de la formació en competències comunicatives i, amb

menys acord de resposta —amb tot, està entre «important» i «molt important»—, la formació en gestió d'equips i lideratge:

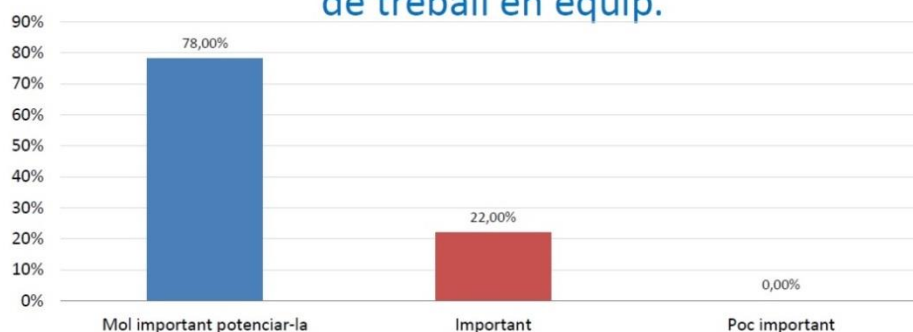
Gràfic n. 10. Percepció sobre les formacions necessàries dels professionals

Formar els professionals

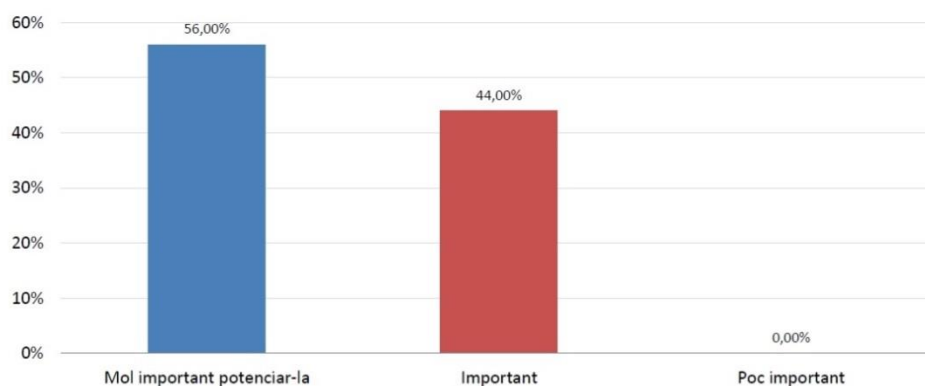
Formació en referència a la resolució de conflictes.



Formació en referència a competències comunicatives i de treball en equip.



Formació en referència a la gestió d'equips i lideratge.



Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp

Es va fer una pregunta oberta per obtenir més propostes i comentaris en relació amb la formació i el voluntariat. Es va afegir «acompanyament emocional» sense especificar si anava

destinat al voluntariat o als professionals, i també «formació en relació amb les noves tecnologies», aquesta sí de cara als professionals. Són habilitats per a fer-ne ús en la realització de projectes.

12.6. Sobre els canals de comunicació i informació en el si de l'entitat

Pel que fa a la informació que rep el voluntariat, tant amb referència a rendiment de comptes (transparència amb memòries) o pel que fa a processos burocràtics com inscripció, compromís, etc. (aspectes normatius), el voluntariat d'entitats grans, sobretot si assumeix rol de voluntariat de base, exposa que desconeix molts aspectes. Si s'han de fer memòries o no, la signatura de certs documents que són obligatoris, etc. són temes que resolen a demanda de la persona tècnica amb documents que llegeixen quan els arriba al correu electrònic però als quals no presten una gran atenció:

A mí me suena. Sí, claro, a la memoria me suena, claro. Había unas normas, había normas, no? (vol. 8)

Són aspectes que, més o menys, es recorden, dels quals es comprèn l'ús, però, com dèiem, es deleguen en la figura tècnica. De fet, en certa manera també mostren la confiança d'aquestes persones amb l'entitat que les acull:

Ell ens preguntava el nom i el DNI per apuntar-nos. I al cap d'unes setmanes ens va donar un informe *per legalitzar* que estàvem fent el voluntariat. (vol. 22)

Podríem posar molts més exemples d'aquest estil. Però destaquem que, quan la persona assumeix un lloc de responsabilitat, té més coneixement de processos i necessitats documentals tot i que també delega certs aspectes al professional, que és qui dia a dia fa el seguiment de les tasques.

Jo puc dir: «Doncs sí, hi ha voluntaris, hi ha...». Però no sé exactament perquè la *persona tècnica* sabrà qui pot anar a tocar o qui podrà fer. (vol. 18)

Algú, en un dels grups de discussió, es feia ressò que de vegades aquesta tendència, per part del voluntariat de base, a centrar-se en la tasca porta els voluntaris i voluntàries a desconèixer fins i tot la globalitat de projectes que es realitzen a l'entitat i al territori:

(Cuando) nos han explicado todos los departamentos que había, muchos nos hemos sorprendido de que hubiera tantas cosas en Balaguer... porque cada uno conocemos nuestro ámbito (vol. 49)

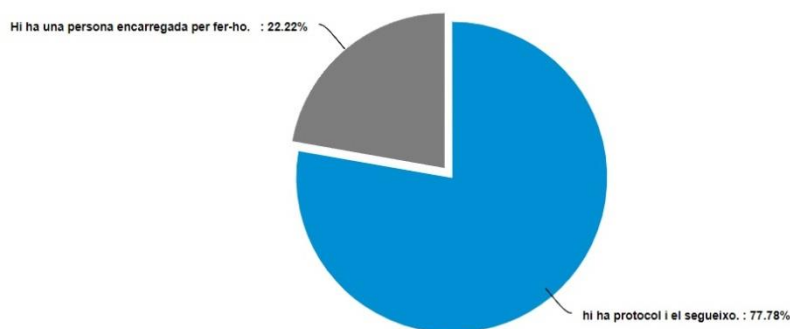
En les entitats petites —no professionalitzades— la informació és més fàcil de vehicular. Han de rendir comptes als membres de l'entitat, els socis —que sovint no són molt nombrosos—, i generar aquelles accions que els permetin assolir els objectius com a entitats. Amb tot, també hi ha diferències d'acord amb el nivell d'implicació. Si no es participa de la gestió, el tema de la documentació i aspectes similars no s'atenen amb la mateixa atenció:

Ah, no no... vam fer una reunió que vam parlar d'això a l'inici de tot, però no me'n recordo. No estic a la junta, estic de voluntària. (vol. 39)

Els professionals, a través de l'entrevista Delphi, també van poder donar la seva visió amb referència als protocols d'actuació i la gestió del voluntariat, i en la primera volta de preguntes es va constatar una gran disparitat en les respostes donades sobre en què consistia la seva funció en relació amb el voluntariat. En la segona volta es va preguntar específicament pel protocol que estableix la llei d'acord amb el Pla de voluntariat per intentar concretar més la tasca, i el resultat va ser que set de les deu persones entrevistades van respondre que hi ha un protocol i que el segueixen, mentre que tres persones van afirmar que hi havia una persona encarregada de fer aquesta tasca.

Gràfic n. 11. Responsabilitat del voluntariat en les entitats

El pla de voluntariat, estableix tot un seguit de fases i documents per sistematitzar l'atenció al voluntariat. Coneixeu el protocol de la vostra entitat amb relació a les fases que aquest estipula?



Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp

12.7. La funció del voluntariat d'acord amb la visió dels professionals

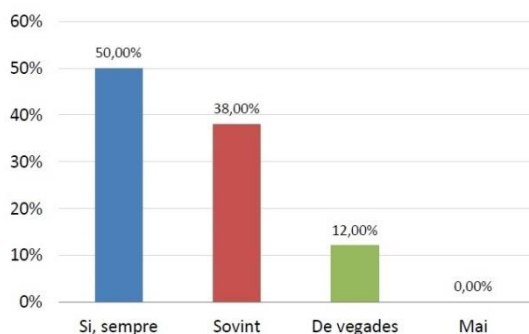
En punts anteriors de l'anàlisi s'han reflectit els rols que juga el voluntariat a partir de la visió que en tenen del que comporta la seva tasca. Va semblar interessant veure què opinen els professionals sobre els rols del voluntariat. Es va agafar com a base les respostes que havien donat en una primera volta i es van posar en comú perquè tots els tècnics entrevistats poguessin indicar si eren un rol reconegut i executat de forma freqüent o no pels equips de voluntariat.

«Donar suport a les persones concretes que atenen» i «donar suport als professionals» són els aspectes que més valoracions a obtingut. El que s'expressa amb menys freqüència és el rol de ser agents amb incidència política en la comunitat, aspecte que és coherent amb un tipus de voluntariat que col·labora amb entitats molt estructurades i en el qual es demana un rol de voluntariat més centrat en la tasca, no pas en la funció d'advocacia o denúncia social.

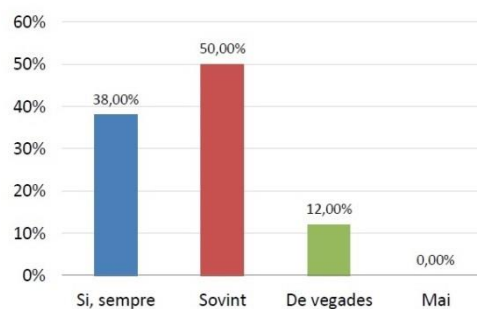
Gràfic n. 12. Rols que fa el voluntariat segons els professionals

Rols del voluntariat

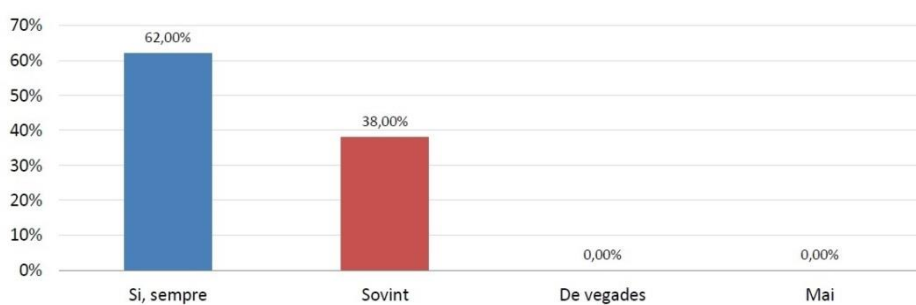
Donar suport al professional.



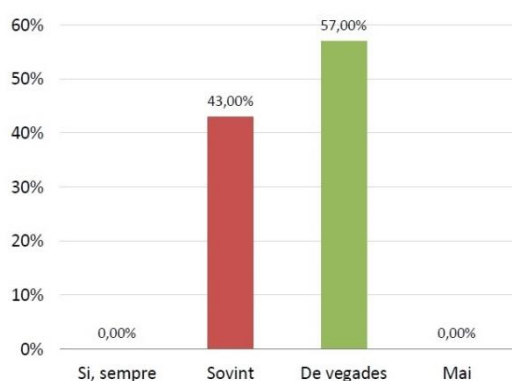
Ser agents de sensibilització social.



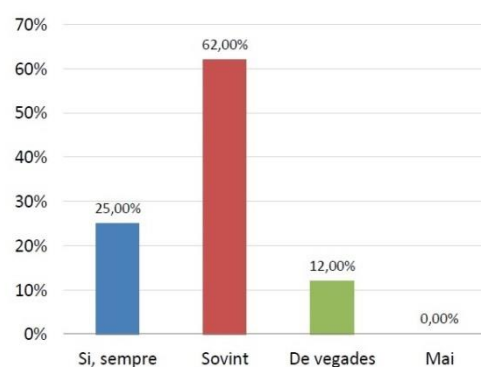
Donar suport a les persones concretes que atenen



Ser agent amb incidència política en la comunitat.



Ser agent de canvi en la comunitat.



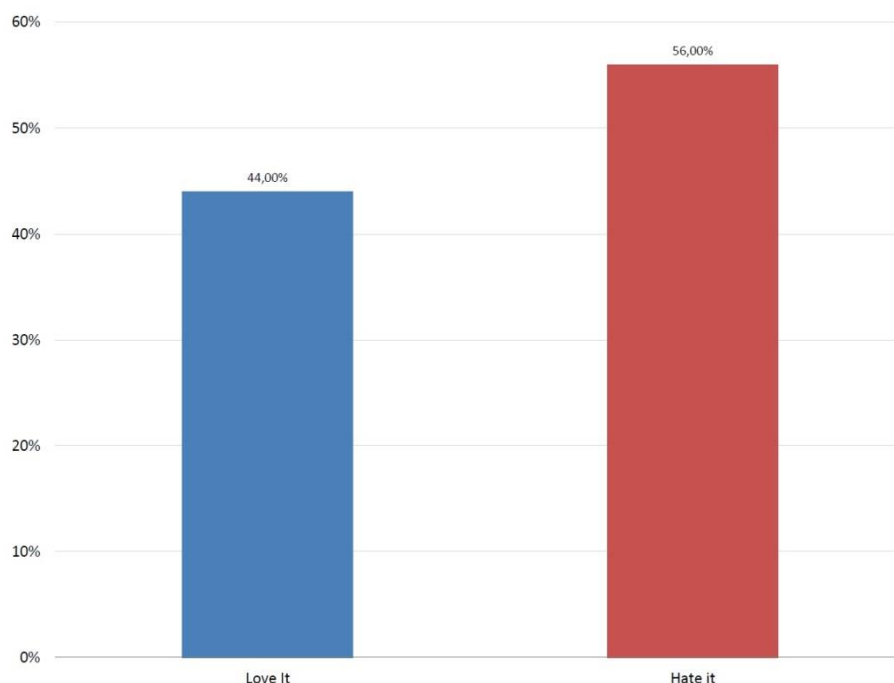
Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp

Per completar l'apartat de rols, es va preguntar als tècnics si creien que el voluntariat hauria de tenir un rol més comunitari, i totes les persones entrevistades van respondre afirmativament. De la mateixa manera, el 100 % creuen que el voluntariat hauria de tenir un rol més rellevant en la societat.

Una altra qüestió plantejada també en termes de «m'agrada» i «no m'agrada» va ser la valoració de la tasca de caire més instrumental —és a dir, centrada en alguna activitat d'ajuda sense més implicació—, que actualment realitzen alguns voluntaris i voluntàries. Aquí la resposta va ser més heterogènia. S'afirmava que el voluntariat instrumental hauria de ser residual, i calia respondre si s'hi estava d'acord. Com es veu en el gràfic, un 44 % estaven a favor de l'afirmació, en contra d'un 56 %, que no hi van estar.

Gràfic n. 13. Sobre la percepció de la tasca instrumental pels professionals

El voluntariat de caire "instrumental" (fer una tasca en concret i amb implicació limitada) hauria de ser residual.
Si hi estàs d'acord, marca Love it.



Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp

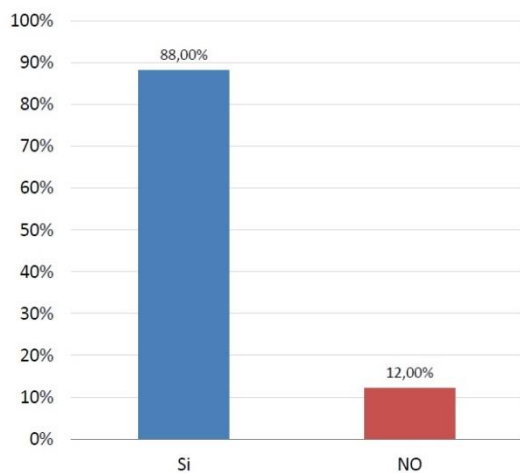
12.8. El capital social que aporta el voluntariat d'acord amb la visió dels professionals

En aquesta enquesta qualitativa, relacionada amb les respostes dels qüestionaris anteriors sobre el que aporta el voluntariat, es va voler preguntar específicament per aspectes relacionats amb el CS que el voluntariat aporta a l'entitat. Si quan preguntàvem per allò que aporta treballar amb voluntariat ens apropàvem al CS de tipus vinculant, en aquest cas les preguntes volien fer emergir aquest CS des de la perspectiva pont i d'enllaç (Putnam, 2002, 2003; Woolcock, 2001). Amb referència al capital pont, es preguntava per l'ampliació de xarxa relacional, l'obtenció d'informació nova, el coneixement de recursos, l'ampliació de la base, etc., i, amb referència al capital d'enllaç, pel capital que permet accedir a persones amb qui d'altra manera seria difícil connectar.

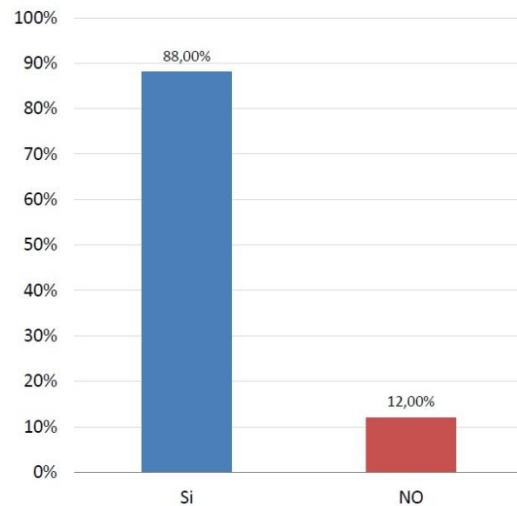
Gràfic n.14. Capitals que aporta el voluntariat d'acord amb la perspectiva dels professionals

Capital pont i d'enllaç

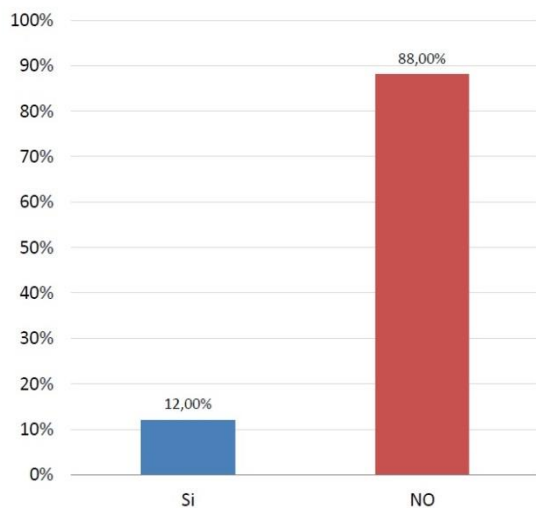
Ens han facilitat el contacte amb altres persones o empreses útils per a nosaltres.



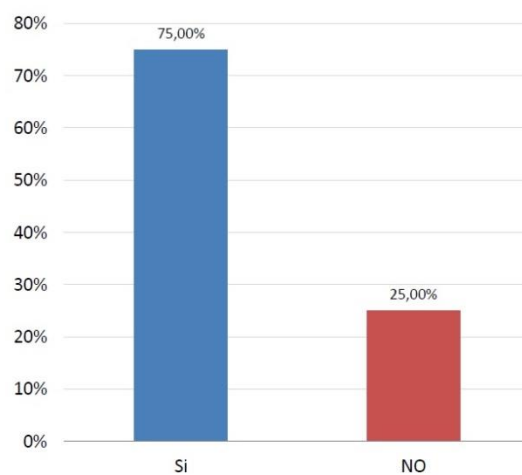
Han aportat més voluntariat (boca/orella).



Ens han mostrat recursos que desconeixíem



Ens han presentat persones influents de la comunitat.



Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp

D'acord amb les respostes, sembla que el voluntariat serveix de pont per a posar en contacte l'entitat i els professionals amb altres persones o empreses que poden ser d'utilitat. També és un bon agent de captació de nous voluntaris, resposta coherent amb les dades recollides a partir de les entrevistes individuals. Un 75 % dels entrevistats opina que també és una font de

capital d'enllaç, donat que opinen que els ha permès connectar amb persones influents. Aquest aspecte té incidència també en el capital simbòlic que acumularà l'entitat. Sembla, però, que els professionals no senten que el voluntariat els connecti amb els recursos de la comunitat (un 88 % afirma que no). Segurament perquè es considera un rol propi del professional, és funció d'aquests conèixer els recursos i aprofitar-los.

12.9. L'exercici d'Oracle. El futur del voluntariat

En la primera volta d'entrevistes es va preguntar als professionals pel futur del voluntariat. En general, tal com hem comentat en l'apartat anterior, el pensament dels professionals és que esperen que sigui un rol més reconegut i que augmenti. En una segona volta, se'ls ofería un ventall de respostes perquè consideressin si veien possible que succeïssin o bé si ho creien difícil.

Gairebé el 70 % de respostes apunten al fet que hi haurà més voluntariat però també menys tècnics. I hi ha acord amb la idea que continuarà havent-hi voluntariat i que, a més, serà més reconegut. També destaca la resposta amb referència a l'augment de necessitats, en la qual tots els entrevistats valoren que és segur o que podria ser que en un futur fos necessària més implicació ciutadana davant de necessitats creixents.

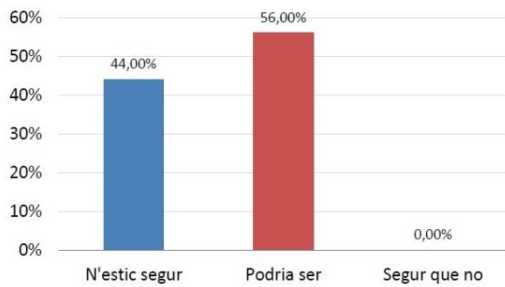
En canvi, sembla que l'opinió sobre el creixement del nombre de professionals està força dividida. De fet, un 56 % creu que no, enfront del 44 % que creu que podria ser. En el cas contrari, l'afirmació que diu que es reduirà el nombre de professionals, un 67 % opina que no, que això no passarà, enfront d'un 33 % que opina que podria ser.

Es valora, per tant, que el voluntariat no ha de desaparèixer; al contrari, s'aventura un futur amb més necessitats i, d'acord amb les respostes, no es confia que aquestes siguin resoltes des de l'àmbit públic.

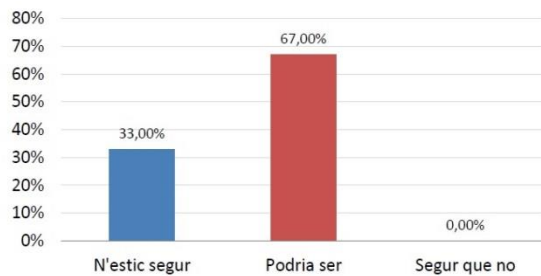
Gràfic n. 15. El que depara el futur d'acord amb els professionals

Què presenta el futur

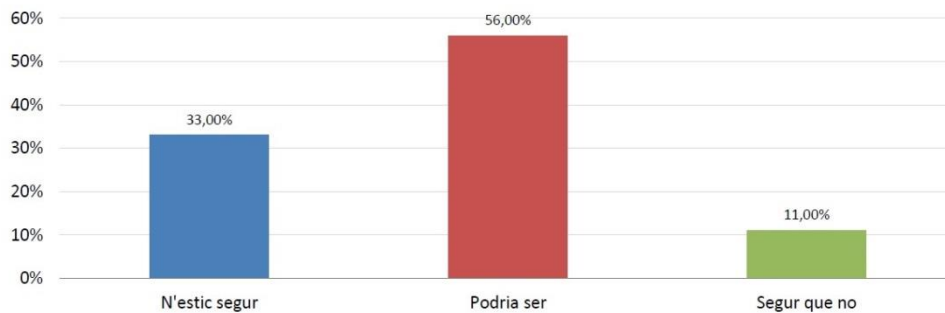
Continuarà, fins i tot augmentarà i serà més reconegut



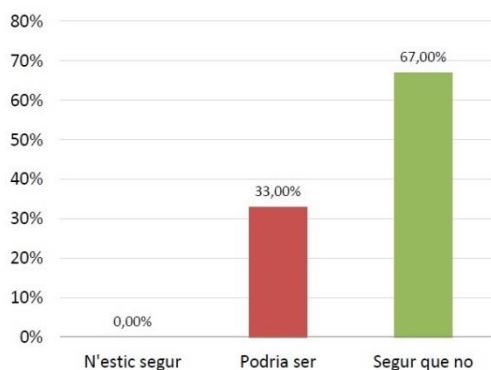
Es millorarà l'atenció, captació, acompanyament del voluntariat.



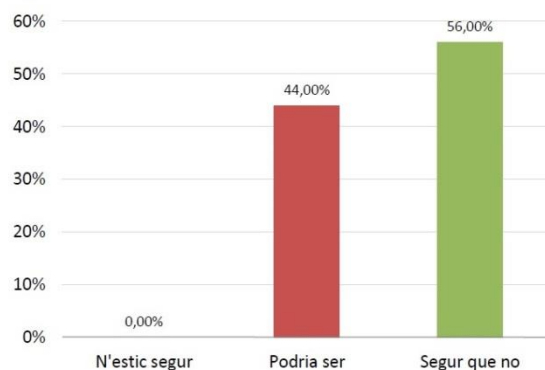
Hi haurà més voluntariat perquè les necessitats cada cop més grans obligaran els ciutadans a implicar-se



Hi haurà més voluntariat i menys professionals contractats.



Hi haurà més voluntariat i més professionals contractats.



Font: elaboració pròpia amb dades del treball de camp

Hi va haver dos comentaris en un últim apartat que es va deixar obert per recollir totes les opinions o aspectes que potser no s'haurien reflectit en el document. Un feia referència a la dificultat que havia comportat la pandèmia, sobretot per al voluntariat de més edat; l'altre era un comentari de reforç que destacava l'admiració i estima envers el voluntariat, a qui es

considera «herois» per l'ajuda donada. Potser podríem concloure aquest apartat amb aquesta expressió: els herois de l'acció de cada dia.

Capítol 13. Conclusions de l'anàlisi

En aquest apartat exposem les principals conclusions després d'utilitzar com a guia de discurs els objectius plantejats a l'inici de la investigació. Tot seguit es dedica un apartat específic a la relació entre professionals i voluntariat per acabar amb l'anàlisi de verificació o refutació de les hipòtesis plantejades.

13.1. El voluntariat: identitat, funcions, sinergies i capitals

Ens havíem proposat esbrinar aquells factors que en el context d'estudi determinaven el fet d'haver escollit el voluntariat com a opció (**objectiu 1**). És cert que a l'hora valorar quina és la motivació principal s'observa que, tal com havien afirmat altres autors (Chacón et al., 2010, 2009, 2011; Ruiz, 2000), es tracta d'un fenomen multidimensional. Els testimonis de l'estudi exposaven alhora diverses motivacions i, segons la conversa, de vegades es donava més importància a unes o altres. **Així doncs, es constata que no hi ha un únic factor que motiva l'acció voluntària o que la inhibeixi, sinó que cal analitzar-ho sempre com un conjunt de motius i factors.**

Si parlem de factors que determinen la decisió de fer voluntariat, caldrà referir-se tant als factors externs —que faciliten o dificulten l'acció voluntària— com a les motivacions intrínseques (autocentrades o heterocentrades) que les persones expliciten com a motius. En el bloc analític exposàvem que, pel que fa als factors, s'ha constatat que existeixen els que anomenem «detonants» i altres factors que hem anomenat «motors» i que asseguren la continuïtat d'aquesta acció.

S'ha pogut observar que al llarg del relat la qüestió del temps i el fet de tenir condicions de vida materials que permeten l'acció voluntària han sorgit referenciats clarament (Plataforma del Voluntariado en España, 2019). De fet, són condicions que ens van cridar l'atenció i ens han ajudat a redactar l'apartat referent al voluntariat com a «pràctica de classe». Sembla que cal un nivell determinat d'estabilitat social i familiar perquè es plantegi aquesta acció com una possibilitat factible.

Moltes persones en l'estudi, més enllà de tenir temps i possibilitat, expressaven l'opció del voluntariat com una forma de compromís amb l'entorn, quelcom que va més enllà d'un entreteniment, sobretot quan després d'un temps hom pot veure els fruits de la tasca (González, 2011). Per això, malgrat que és cert que molts dels voluntaris i voluntàries els podríem considerar persones en situació benestant, això no treu que, d'acord amb l'etapa vital (per exemple, en edat activa), hagin buscat el temps entre altres ocupacions (treball, família, etc.) i facin voluntariat compatibilitzant-lo amb la seva vida laboral, fet que projecta l'acció voluntària com una manifestació dels valors que té la persona.

Podríem parlar de dues categories de persones en relació amb l'ocupació del temps: aquelles que substitueixen el temps de treball (ja siguin jubilats, pensionistes, etc.) i aquelles que

valoren el voluntariat com una ocupació més en l'organització quotidiana, que no substitueix el temps del treball, sinó que és una ampliació del que són habitualment «usos del temps». Si en general aquests usos inclouen temps de treball, d'estudi, de família i altres moments de diversió, hi ha qui hi inclou també la participació i el voluntariat. En ambdós casos, la necessitat d'un temps que dona sentit i/o valora l'existència hi és present.

Es poden destacar alguns factors que poden ser clau a l'hora d'analitzar allò que afavoreix l'opció de voluntariat i que en el bloc analític hem anomenat «facilitadors» com que les entitats siguin accessibles i conegudes, disposició d'informació, experiències anteriors que serveixen de precedent, entre d'altres i també «motivacions detonants», experiències vitals que connecten amb el dolor, coneixement i sensibilitat sobre les necessitats properes, recepció d'ajuda, recerca d'una identitat positiva i el fet de disposar de temps, van ser, tal com exposàvem als resultats, els principals motius detonants.

Per a accedir a entorns ecològics nous, el fet d'estar habituat a participar de molts ambients diferents —i, per analogia, haver tingut experiències de participació anteriors— i també tenir persones conegudes en aquells entorns que es plantegen explorar —persones que ja fan voluntariat—faciliten l'accés a aquests nous entorns (Bronfenbrenner, 1979). I sembla que els resultats ho avalen; per tant, podríem dir que **generar antecedents en relació amb el que comporta l'acció voluntària facilita que les persones se l'arribin a plantejar com una opció.**

Cal recordar també que la dificultat d'accés a l'entitat, no ser atès de seguida o correctament, no sentir-se informat del que hi passa, dels processos, etc., van ser exposats com fets que desmotiven. Sobretot quan algú fa el pas, el fet de no trobar una resposta adequada pot significar la pèrdua d'un voluntari o voluntària.

Pel que fa a generar antecedents, totes les iniciatives del tipus d'aprenentatge i servei dels alumnes de l'ESO, els crèdits transversals a partir d'accions que es puguin posar en marxa en les universitats, les jornades de portes obertes a les associacions, la col·laboració amb altres tipus d'empreses que puguin incloure el voluntariat en els plans d'RSC, poden ser promotors de la figura voluntària donat que generen precedent i, a més, familiaritzen les persones amb aquest «ecosistema».

Amb referència a les institucions que impulsen l'organització social i, per tant, amb repercussió en l'àmbit macrosocial, les iniciatives que facilitin una distribució del temps, que permetin gaudir de temps de lleure (més enllà dels temps de treball i familiar) seran també facilitadores de l'acció voluntària. Podríem dir, per tant, que calen certs canvis en els hàbits socials que permetin una millor conciliació familiar i més disposició de temps lliure (Puig i Trilla, 1985; Villasante et al., 1990). Per contra, les mesures que redueixen la disponibilitat, com l'increment d'horaris de treball, sous precaris, entre d'altres, dificultaran l'accés de les persones al voluntariat. Això ens porta a pensar que **facilitar l'organització d'estils de vida des d'àmbits de gestió —podríem dir espais exosocials— predisposaria a augmentar la participació**, sobretot si es volen estimular participacions amb un nivell de compromís més alt, amb més duració (Offe i Susanne, 2003).

Destaquem la variable «temps», ja que en persones molt joves que es mostraven molt sobrecarregades en el seu dia a dia s'ha observat el fenomen de la «manca de temps». Emergeix com un factor d'anàlisi la percepció subjectiva del temps, un tema que, sobretot en les xarxes, es presenta com una habilitat a aprendre per a poder organitzar-se millor i treballar més —perspectiva liberal—, però que també apareix com una de les dificultats actuals causada per factors com les hores de dedicació als aparells electrònics, les gestions no previstes que acaben comportant una despesa de temps, etc. En aquest sentit, s'insisteix en el fet que **promoure la cultura de l'oci (Puig i Trilla, 1985) així com l'anàlisi d'aquells factors que ens fan sentir sense temps —lladres del temps— resultaria d'interès en l'àmbit del foment de la participació.**

Algunes persones al·ludien a haver-se plantejat el voluntariat a partir de la reflexió sobre la seva identitat i el seu rol en la societat. Perquè aquesta reflexió es produeixi, calen espais quotidians en què es pugui generar. En aquest cas pensem que tot el que són espais educatius que incrementin la reflexió, el coneixement del context social (històric) i l'esperit crític afavoriran que les persones tinguin inquietuds i, alhora, capacitat per a situar-les i escollir allò que les pot ajudar. En àmbits tant formals (escola) com informals (associacions, entitats diverses), generar espais de discussió i debat així com d'anàlisi i crítica constructiva sobre el món que ens envolta afavorirà la disposició a la participació i, a més, facilitarà les habilitats i aptituds (comunicació, escolta, tolerància, etc.) que són necessàries.

Uns altres elements de motivació anomenats han estat haver viscut alguna situació difícil i també haver estat receptor d'ajuts. Aquests ítems estan en relació directa amb el fet de generar un precedent, en aquest cas potser podríem dir per la via més difícil, donat que suposen que la persona ha patit en la seva pell el problema pel qual se sent motivada a l'acció posterior com a voluntària.

S'observa, en el cas de l'associació Chabab al Amal, la capacitat de resiliència i el compromís per part de joves que provenen de famílies que van migrar. Les persones entrevistades mostraven haver desenvolupat habilitats i estratègies per a crear la seva pròpia manera d'entendre el context i generar una nova identitat que creua aspectes de la cultura d'origen i de la d'acollida. Manifestaven sentir-se part de la societat i cercar maneres d'estar diferents i respectuoses amb elles. En aquest cas es constata que el fet de créixer en moments de crisi i en contextos socioeconòmics complicats genera persones resilients (no parlem ni de maltractes ni de disfuncions en el si de la família) (Bronfenbrenner, 1979; Portes et al., 2012).

En tot cas, els problemes de tipus exclusivament econòmic o el fet de no disposar de gaire temps no inhibeixen per si sols l'acció voluntària: en diverses entrevistes s'han manifestat alguns joves que treballaven i estudiaven alhora per guanyar diners, fills de persones immigrades que han patit dificultats econòmiques i també persones en edat de treballar i portar la família que en teoria no disposarien de temps però que han trobat espai per a fer voluntariat. Tal com dèiem en l'apartat del voluntariat com a pràctica de classe, cal que es donin més factors per a explicar els perfils que no senten el voluntariat com una activitat a la qual es podrien dedicar (a pesar dels avantatges que s'han pogut mostrar).

D'altra banda, les accions que s'exposen com a «altruistes»²⁸⁸ i les que s'exposen com a «egoistes»²⁸⁹ han sorgit al llarg de les entrevistes (Plataforma del Voluntariado en España, 2019). En tot cas, després de l'anàlisi no estem d'acord amb utilitzar un llenguatge que situï els guanys propis de l'acció voluntària com a vinculats a una paraula amb connotacions tan negatives. Pot ser que s'inhibeixi l'acció només per pensar que s'està actuant «egoïstament».

Veiem que si l'acció genera tot un seguit de beneficis que afecten la persona i la comunitat, mostrar-ho d'aquesta manera i posar en marxa estratègies que propiciïn l'acció tot evitant els factors que els podrien inhibir, en facilitaria l'accés i permetria l'emergència de nous discursos i la consolidació de l'oci solidari o humanista (Cuenca, 2000) com a quelcom quotidià.

Pel que fa a les motivacions que hem anomenat «motores», d'acord amb la nostra anàlisi, la satisfacció per la tasca, i la identitat i un autoconcepte positiu esdevenen clarament motivacions motores, i el compromís organitzacional ha estat menys present en l'estudi (Chacón et al., 2011). En aquest cas, es podria diferenciar entre les entitats de joves —que coincideix que no tenen professionals—, amb un compromís institucionalitzat més fort i un clar sentit identitari, i el voluntariat d'altres d'entitats més institucionalitzades i professionalitzades. En les primeres el voluntariat té un caràcter força expressiu i un alt component d'identitat; en les altres la majoria de persones, fins i tot les que tenien alguna responsabilitat, han mostrat una actitud de caràcter més «instrumental», no en el sentit «autocentrat» sinó en el fet que la participació es limita a l'acció per la qual s'han compromès. Això, però, no denota que no s'hi trobin a gust, tal com s'ha mostrat en l'apartat diagnòstic. Utilitzant la nomenclatura de Zurdo i Serrano (2010), diríem que en les entitats petites sorgeix un voluntariat de tipus més grupalista i en les professionalitzades, l'individualista expressiu i moral. Diríem, doncs, que **en les entitats grans, institucionalitzades i professionalitzades, la identificació institucional del voluntariat és més feble que en les entitats més petites.**

A l'hora d'analitzar les respostes rebudes —la majoria coincidents amb el que els estudis i manuals exposen sobre el voluntariat—, es podria pensar que, naturalment, les persones han volgut mostrar un «*frontpage*» (Goffman, 1959) positiu i acceptable socialment, però cal analitzar-ho també des de la perspectiva de l'herència històrica dels conceptes de voluntariat i filantropia, és a dir, que el vocabulari ens porta a una anàlisi dual i, per oposició,²⁹⁰ com vam dir en l'apartat diagnòstic, no ens permet trobar altres maneres d'exposar-ho. El voluntariat

²⁸⁸ En el manual *La acción voluntaria 2018* s'anomenaven, com a altruistes: la solidaritat amb els altres, el fet que les persones que les porten a terme són naturalment generoses i bondadoses, tenen vocació, compromís social i una causa en la qual creuen, motius religiosos i conviccions polítiques. Com es pot observar, en el bloc analític alguns dels motius els hem inclòs com a «trets identitaris» que expliquen l'opció pel voluntariat.

²⁸⁹ Com accions egoïstes, destacaven: sentir-se bé fent voluntariat, haver viscut una situació semblant, percebre les accions de voluntariat com a millors que les altres i fer-les servir per a netejar la consciència, per a beneficis fiscals, per a conèixer gent, per a adquirir habilitats professionals, per a aprendre quelcom nou, per a cercar feina, per a obtenir el que donen les entitats (incentius, regals, etc.). Val a dir que en el nostre estudi ni els incentius fiscals ni el que es dona com a premis no han estat motius al·ludits, almenys conscientment i explícitament.

²⁹⁰ Ens referim a «egoïsta/altruista» principalment i a tot el seguit de significats que anomenàvem com a associats a aquests vocables.

comporta moltíssims avantatges per a la persona que el practica i, qui ho sap, potser serà més procliu a la participació —naturalment, qui ho descobreix ho valora.

Sembla que, malgrat que moltes persones no van mostrar un compromís institucional (no amb la tasca) molt fort, no es van anomenar aspectes directament relacionats amb la institució com a necessaris perquè el voluntariat es trobi còmode, sinó aspectes com les experiències positives amb la tasca, poder fer una tasca que agrada, sentir que s'és útil, trobar persones afins i/o sentir-se integrat. Com es pot observar, tots aquests aspectes fan referència a un compromís per part de l'entitat per a poder oferir condicions que generin cohesió de grup.

Igualment, per tant, aquells aspectes que no portin a sentir-se bé dins l'entitat actuaran com a factors inhibidors de la voluntat de continuar. No sentir-se escoltat, ser tutoritzat en excés, no sentir-se útil, fer una tasca que no agrada i, molt important, no sentir-se preparat per a la tasca —fet que al·ludeix a la formació—, seran motius que poden propiciar l'abandonament.

A més dels motius de continuïtat anomenats, s'ha evidenciat que l'aspecte de les relacions dins de l'entitat és molt important, sobretot en les entitats petites però també en les grans, donat que les persones no s'hi apropen amb aquests objectius però sí que continuaran, o ho deixaran, segons l'ambient que hi trobin (tant amb altres voluntaris i voluntàries com amb els tècnics i tècniques).

Pel que fa a les motivacions que cerquen canvis estructurals, són molt més presents en les entitats com Chabab al Amal o els Escoltes que no pas en les altres, malgrat que també, a través dels grups de discussió, vam poder observar que l'edat marca una diferència. Els més joves tenen més present l'objectiu de transformació social; la resta són conscients que no generen canvis globals però que la seva aportació paga la pena, i, en el cas dels més grans, més de dues persones afirmaven sentir-se poc valentes pel fet de no lluitar per procurar canvis més grans. Ens atrevim a afirmar que **aquelles persones que defugen l'activisme social troben en les entitats centrades en la tasca el marc idoni per a fer la seva aportació a la societat**. En tot cas, també es podria interpretar que la motivació ideològica, la que duria a accions més pròpies de l'activisme, es pot desenvolupar en altres àmbits; de fet, la vida associativa tan rica que s'ha descobert permet pensar que pot ser que les persones optin per distribuir les seves inquietuds en diverses institucions i que en el voluntariat no se cerqui aquesta voluntat de «denúncia social» que es reserva per a altres contextos. De fet, el mateix TSAS reconeix tenir encara una tasca pendent en relació amb treballar més vinculats als moviments socials i visualitzar la tasca en la incidència política (Zubero, 2018).

En el cas de Chabab al Amal, però, la motivació ideològica i l'activisme social sí que són aspectes molt presents; cal tenir en compte que l'entitat s'identifica com a associativa i religiosa. Diverses facetes vitals sobre les relacions humanes i l'afectivitat, l'expressió de la fe, etc. s'acostumen a resoldre en aquella entitat: amistats, entreteniments, oci. A l'hora d'organitzar-se, diuen que tots participen en totes les fases dels projectes i que tenen el mateix pes quant a veu i vot. De moment, però, es tracta d'una entitat petita. Seria interessant fer el seguiment de la seva evolució.

En definitiva, caldria preguntar-se de si aquesta tendència «individualista» o «poc reivindicativa» canviaria en cas que entitats amb capacitat de promoció, de màrqueting i d'immersió en els territoris (físic i mental) promoguessin formalment un voluntariat d'incidència social. Aleshores caldria veure si les persones també hi participarien i si, en el mateix transcurs de l'acció, s'habilitarien i prepararien per a aquest tipus d'abordatge. Una reflexió més important és si aquestes entitats trobarien o no tantes línies de subvenció governamentals com troben ara, però això és un tema que sobrepassa la present investigació.

Un altre aspecte sorgit al llarg de la investigació és la importància de rebre un bon acompanyament com a voluntari; no trobar-lo, el fet que la tasca arribi a generar estrès o, com ja s'ha comentat, la sensació que no es fa prou bé pot comportar també l'abandonament. Aquest és un aspecte que reprendrem en les conclusions pel que fa a la relació entre tècnic i voluntari. Cal esmentar també els aspectes externs de la relació entre voluntariat i entitat que poden actuar com a factors de motivació o al contrari. No sentir el suport de l'entorn, de l'Administració i, també amb referència al context físic, el fet que el voluntariat s'hagi de fer molt lluny de casa, en horaris poc apropiats per a la persona, serien inhibidors de l'acció, és a dir, **hi ha aspectes aliens a la relació entre entitat i voluntariat (espais del mesosistema i l'exosistema) que poden incidir en la motivació de les persones que col·laboren.**

Un altre objectiu de la investigació era conèixer aquells trets comuns i més freqüentment considerats pel voluntariat (**objectiu 2**). Naturalment, no es tracta d'una anàlisi particular, sinó més aviat d'una aproximació a aquelles característiques que les persones entrevistades identifiquen com a importants o definidores, entre d'altres coses, de persones que fan voluntariat.

El fet que la identitat del TSAS sigui tan heterogènia en tants sentits —tipus d'entitats, àmbits de treball, abast territorial, estructures, etc.— ens portaria a pensar, d'entrada, que les persones que el constitueixen presentarien també trets força diferenciats; en canvi, no ha estat difícil identificar algunes característiques comunes amb les quals la majoria d'entrevistats s'identifiquen i que serien justificatives d'haver escollit l'acció del voluntariat.

Els entrevistats van exposar que la seva vida es guiava, estava orientada, per valors.²⁹¹ La vinculació amb l'entitat es valorava com a coherent amb els valors propis, i eren conscients de la identitat social positiva que genera, que vinculaven al benestar personal més que no pas al fet de projectar una imatge determinada. Diríem que l'oci solidari repercuteix positivament en l'autoimatge i l'autoestima de la persona (Bermúdez et al., 2011; Cuenca, 2000; World Leisure Organization, 2020).

En alguns casos van aparèixer el fet religiós, la fe com a motor; en d'altres, valors de caire humanista. Malgrat que molts, en l'apartat de confiança, no mostraven molta inclinació envers les estructures de poder, ni polítiques ni religioses, es mostraven oberts a col·laborar en projectes laics o religiosos, projectes que es caracteritzessin per l'ajuda a l'altre. Així doncs,

²⁹¹ Els valors que s'acostumen a atribuir a l'acció voluntària, i que s'exposen en diversos manuals formatius o de difusió del voluntariat i també en les lleis de voluntariat tant espanyola com catalana, són valors reconeguts per les persones que han participat en l'estudi

podem dir que, en general, els aspectes ideològics no eren els que guiaven l'acció, almenys de forma radical i extremista, de manera unilateral. **La voluntat per a ajudar s'identifica amb els valors propis més enllà de les ideologies de les entitats.**

D'acord amb els resultats obtinguts en el bloc analític, naturalment, més enllà d'algunes incoherències generades de vegades per la polisèmia, multiplicitat de definicions i significats que donaven a les seves pròpies paraules, les persones voluntàries mostraven, en l'àmbit personal:

- Una gran capacitat de resiliència.
- Compromís i consciència col·lectiva.
- Valors i orientacions morals pròpies, entre les quals s'inclou el fet de definir-se com a persones austeres i capaces de valorar el que tenen.
- Obertura a l'aprenentatge i al descobriment.
- Capacitat de trencar amb les zones de confort.
- Sensibilitat i connexió amb la comunitat i l'entorn.
- Alts nivells de sociabilitat i implicació en tasques col·lectives.
- Respecte per les creences dels altres.
- Obertura al diàleg i a col·laborar amb els qui pensen diferent.

Destaquem que els entrevistats i entrevistades exposaven que algunes de les qüestions que se'ls preguntaven a l'entrevista, o que sortien en el grup de discussió, no les havien verbalitzat mai i anaven donant significat i sentit al seu discurs d'acord amb la manera com evolucionava la conversa. En aquest sentit, per les mateixes característiques que acabem d'anomenar, el fet de participar en l'estudi els va semblar interessant i deien haver «ordenat» idees o bé fet emergir pensaments, creences, que potser no havien explicat. Es confirmava, per tant, el discurs com un element emergent i dinàmic que sorgeix de la interrelació entre persones (Alonso, 2013; Téllez, 2007; Verd i Lozares, 2016, entre d'altres).

Les persones entrevistades es mostraven obertes a la socialització i la participació; com hem dit, la gran xarxa mostrada per les persones redueix els efectes negatius que es preveia que eren fruit d'aquest «altruisme indolor», aïllat i que compleix amb la seva missió (Zubero 1996). S'ha evidenciat la tendència d'expressar-se com a persones que «fan voluntariat» sense referències al treball comunitari propi d'altres temps (Alberich, 2007; Putnam, 2002). El fet de delegar la solució de problemes socials en el voluntariat —ja que la responsabilitat dels problemes vitals és de l'individu, no del sistema— fa pensar en un discurs macrosocial de caràcter liberal (Bauman, 2007), tendència que en l'estudi de cas que presentem es compensa amb la varietat de xarxes associatives formal i informal de què disposen les persones.

La dicotomia, sovint presentada als voluntaris, sobre si «són voluntaris o voluntàries» o «fan voluntariat», sobre si aquest és constitutiu d'ells o és senzillament una activitat més, va ser un tema força discutit. En general, els era difícil dir quina part parteix de la manera de ser d'un mateix. La personalitat o identitat individual és difícil de definir; el que som no és només innat o genètic, sinó que es constitueix des que naixem en relació amb l'entorn. La cultura en el si de la qual ens criem, les socialitzacions primària i secundària ens construeixen com a persones i,

per tant, es podria descartar que hi hagi alguna mena de factor personal, individual i exclusiu, que fa les persones voluntàries. Com deia un dels entrevistats, no existeix l'ADN del voluntari. Però destaquem com a tret comú que, quan es preguntava per l'origen d'aquesta podríem dir vocació, tothom era capaç d'associar-la amb el tipus de família amb qui havien crescut, sovint apareixien persones o situacions clau que els havien connectat amb el voluntariat, etc.

Existien precedents i, en molts casos, experiències i vivències que tenien un efecte de primàcia —sovint no per extraordinaris, sinó per constants— que els havien fet ser persones atentes a l'entorn i disposades a la col·laboració. Podríem dir, per tant, que **és el context social el que crea el voluntari o voluntària**. Per tant, si en l'àmbit d'organització macrosocial les entitats s'enfoquessin cap a un altre tipus de participació més comunitària, amb tipus d'organitzacions més horitzontals, orientades al canvi d'estructures, que permetessin una distribució més equitativa de capitals (Bourdieu, 2000b), més aviat que a pal·liar les situacions de precarietat, les persones es vincularien també a la tasca, donat que la implicació amb l'entorn és vista com un valor i són conscients de tot el que els aporta. De fet, pel nombre d'espais en què participen,²⁹² és evident que busquen aquells contextos que els ajuden a crear la seva pròpia identitat i que els connecten amb el que, en cada moment vital, consideren més important. Insistim en el fet que **fer voluntariat, al contrari de ser un acte ingenu, representa una decisió adaptativa, racional i constructiva**.

L'educació rebuda, la manera d'actuar de la família, de l'entorn social, tenen un paper cabdal en la generació d'actituds de solidaritat. En la mateixa línia de generar precedent, **un entorn que propicii l'acció desinteressada envers els altres generarà persones col·laboradores i obertes al medi**.

En aquest sentit, una societat centrada en el guany econòmic, la competitivitat extrema i que centra els èxits i fracassos en l'individu i no en la comunitat està generant una societat contrària a la participació. Destaquem aquest fet donat que contrasta amb les opcions de gestió política en el marc europeu en què es posen en funcionament polítiques de caire neoliberal (per exemple, el tracte del mercat laboral) i es té un discurs evident que vol potenciar el voluntariat —malgrat que sovint no va està al mateix nivell que la dedicació de pressupostos. Sembla que, **des dels estaments polítics, el voluntariat s'impulsa per garantir la funcionalitat del sistema**.

La participació en les entitats comporta un espai de creixement i evolució que és valorat per les persones entrevistades. L'espai d'acció voluntària és un entorn ecològic que transforma, serveix per al seu aprenentatge i desenvolupament. En aquest sentit, per tant, és lògic que algunes persones entrevistades exposessin que això els havia generat seguretat i que se sentien més capacitades per a afrontar d'altres reptes. Com més ambients ecològics conegui i

²⁹² Amb referència a les característiques del voluntariat, un cop vista la capacitat de socialització i de teixir xarxa de les persones entrevistades, pensem que, si no haguessin existit aquestes associacions, haurien vehiculat aquesta disposició envers els aspectes socials d'alguna altra manera i, fins i tot, potser ells i elles n'haurien creat de noves.

connecti la persona, més riquesa individual i col·lectiva tindrà (Bronfenbrenner, 1979). Ens atrevim a afirmar que **l'anomenat «oci humanista» o «solidari»** (Sue, 1982; World Leisure Organization, 2020) **representa un espai de conservació de la salut mental, de preservació i creació d'identitat i un recurs més de resiliència davant les dificultats.**

En l'apartat analític es va dedicar un espai a la contextualització històrica de la figura del voluntariat i la manera com aquesta encara estava present en el voluntariat actual. Si la filantropia havia estat tradicionalment exercida per persones benestants, amb privilegis socials reconeguts i que actuaven sota l'empara d'institucions legitimades i amb poder social, podríem dir que avui encara és així, tot i que, si el «sostre de vidre» era molt difícil de trencar abans de la democràcia, ara es mostra més permeable.

S'observa que el perfil general del voluntariat continua sent majoritàriament de famílies mitjanes i mitjanes altes —fet que ja denota una diferència respecte a d'altres moments històrics—, integrades, amb bona relació amb les institucions, formades; de fet, és curiós descobrir la bona relació amb el clergat de la zona, relació que va sorgir en diverses entrevistes, sobretot entre persones de més de seixanta anys que van créixer en un entorn predemocràtic i que, gràcies a aquests contactes —capital social en el millor dels casos—, van poder accedir a situacions més benestants. **Exposem que encara hi ha sostres de vidre pel que fa a l'accés del rol de voluntariat, encara que és més permeable que en altres moments històrics.**

Segons els mateixos entrevistats, ells i elles són fruit de famílies en què hi ha hagut una transmissió de valors, vinculades alhora a possibilitats de desenvolupament formatiu i, en definitiva, amb un entorn propici per a connectar amb accions filantròpiques. Com hem dit en l'apartat d'anàlisi, divuit de les persones que han participat en l'estudi (37 %) han estudiat, es dediquen o s'han dedicat a professions de caràcter social (ensenyament, treball i educació socials, infermeria, mediació, etc.).

Caldria revisar les construccions socials que limiten perquè persones que actualment no compleixen el perfil «prototípic» (Morales, 2007) o «tipus» (Nadel, 1955) puguin pensar que per a ells o elles el voluntariat i, encara més, la participació són una possibilitat,²⁹³ donat que es tracta d'un recurs valuós en tant que capitalitzador del CS (en crea i el gaudeix). Recordem, a més, que, d'acord amb Bourdieu (2000a), els diversos capitals estan en relació i el CS permet accedir a altres capitals, igual que l'acumulació d'altres capitals dona suport al CS (per reciprocitat). Com advertíem, els diversos capitals no es reparteixen igual en tots els segments de formació, i una certa uniformitat —enmig de la diversitat que representen les persones entrevistades— fa pensar que això encara és així (Cox, 2003; Membiela, 2013a; Offe i Susanne, 2003; Putnam, 2003).

²⁹³ Cal destacar que els estudis sobre CS en població considerada vulnerable o en situació precària han descobert alts nivells de CS vinculant: ajuda mútua, intercanvi de serveis que es poden interpretar des de la perspectiva del do exposat per l'antropòleg M. Mauss (Atria et al., 2003; Kendziur, 2021). Volem dir que capacitat de creació i gaudi de CS hi són presents, i que cal obrir marcs perquè el voluntariat es percebi com a opció possible i les entitats tinguin les habilitats per a integrar-los i puguin accedir a capitals socials vinculant i d'enllaç.

A les persones que d'entrada no compleixen el perfil prototípic del voluntariat, però que s'interessen per aquesta pràctica, els és avui més fàcil integrar-se en les entitats, els sostres de vidres són més permeables. La diversitat en les entitats és avui més gran i els qui, sense complir amb el prototip, opten pel voluntariat, accedeixen al capital social i als altres capitals que es generen. Alguns dels voluntaris i voluntàries entrevistats, han estat capaços de comprendre que el voluntariat és una pràctica que els situa o vincula a nivells socials superiors en el sentit que les connecta amb un perfil de persones millor situades socialment i que d'altra manera, els seria més difícil conèixer. De fet, algunes de les persones immigrades i altres no immigrades però que fa pocs anys que són al territori de la Noguera són conscients que aquesta pràctica els ha permès avançar més ràpid en el camí de la integració social i també, molt important, crear i mostrar una identitat social positiva. Fins i tot en alguna entrevista, en què es declarava haver viscut moments molt complicats en el procés de creixement, el voluntariat el sentien com una forma de superació i d'allunyament d'allò viscut. Cal destacar, però, que quan algú va exposar que la família més pròxima, diríem «nuclear», no havia estat gaire sòlida afirmava haver trobat altres referents molt importants (avis, tiets, algun professor, etc.) que havien suplert d'alguna manera les mancances. Volem dir que no hem trobat, entre els entrevistats, persones amb un entorn extremament conflictiu i disfuncional. Podríem afirmar que **el voluntariat és un rol que facilita la resiliència, la integració i la generació d'identitat social positiva.**

De nou, en relació amb aquesta estructura que genera certs «tipus» o perfils més disposats al voluntariat, cal fer especial esment de la importància de disposar de temps —tret absolutament relacionat amb les classes benestants al llarg de la història—, donat que ha estat una constant en tot l'estudi. Insistim de nou en la necessitat de reflexió, ja que ens trobem en un moment social en què el fet de «no disposar de temps» és corrent (Pinto, s. d.). No buscar solucions a aquesta situació des de les estructures podríem anomenar «exosocials» i, per una altra banda, fomentar el voluntariat, podríem considerar-ho contradictori i generador de confusió, donat que respon a dues lògiques absolutament contradictòries. Observem **la necessitat de coherència entre les demandes del mercat de treball i la possible legislació al voltant de temes com la conciliació familiar i el foment de la cultura de l'oci. Les polítiques poden fomentar o inhibir la participació social.**

Com a darrer aspecte amb referència a la identitat, hi ha el cas especial dels joves —i potser les joves de població immigrant— que troben en la vida associativa i el voluntariat una manera de constituir i recrear la seva identitat a partir de la trobada amb els iguals. No hi ha ningú millor que els altres fills i filles d'immigrants per a comprendre el que comporta créixer a cavall entre dues cultures. En aquest sentit, cal destacar que les entitats que els van acollir en la seva infantesa representen un precedent positiu que els ha ajudat, ja de grans, a realitzar el seu propi projecte.

Les persones entrevistades immigrants o els fills i filles d'immigrants exposen haver-se trobat, en general, integrats i acceptats en les entitats de la ciutat on han participat, i l'aprenentatge en el si d'aquestes entitats ha estat una clau important a l'hora de constituir-ne d'altres; per tant, **el món associatiu ha representat un espai primordial per a la integració de les persones novingudes i pels seus fills i filles.**

A través de les funcions que desenvolupen els voluntaris i voluntàries, de la seva pròpia percepció de la tasca, d'allò que creuen aportar i d'allò que els aporta el voluntariat, s'ha pogut

analitzar l'impacte de l'acció (**objectiu 3**). Algunes de les expressions analitzades en el bloc analític porten a entendre que les entitats, amb el suport del voluntari, desenvolupen un seguit de tasques necessàries per al conjunt de la societat i que, generalment, ho fan amb pocs recursos i molt bona predisposició envers la tasca. Així doncs, les diverses activitats que fan els voluntaris i voluntàries són accions d'impacte en la seva comunitat.

La funció de prestació de serveis, la de sensibilització social i, en menor mesura, la d'incidència política, han estat presents (Franco i Fernández, 2012; Montserrat, 2011). Pel que fa a la «prestació de serveis», cal dir que és una de les funcions més clares i que destaquen les persones entrevistades, i que té a veure amb l'acció concreta que s'han compromès a desenvolupar: visitar persones grans, donar classes en aules de llengua per a immigrants, fer reforç escolar per a infants, atendre la recepció de les entitats, etc. En aquest sentit, hem pogut observar que les persones es troben força a gust amb la tasca que fan. En menor mesura, però també anomenada, es va exposar la funció de sensibilització social. De vegades és exercida explícitament i altres vegades perquè indirectament, en els diversos espais on interactuen, sorgeixen temes al voltant del voluntariat i la tasca que realitzen, i aquesta representa també una forma de sensibilització. Així doncs, el voluntariat **reconeix les funcions de prestador de servei i de sensibilització social més que no pas la d'incidència política**. Aquesta última funció ha estat més anomenada en l'entitat Chabab al Amal, que la té identificada clarament donat que es mostra obertament com una entitat que cerca el canvi en aspectes socials oferint-se a fer mediació en conflictes, treballar per la integració o difondre la religió islàmica, entre d'altres.

La funció relacional (Fantova 2007; García 1999; Zubero 2018) s'ha mostrat clarament entre les persones entrevistades. Si hi ha algun acord, és amb el fet que el voluntariat està al costat de les persones; per això vam dividir l'anomenada «funció relacional» en humanització dels serveis, cohesió social i transformació cultural. El voluntariat evidencia així que el contacte amb els altres és una clau per a evolucionar i construir comunitat. **El voluntariat contribueix a humanitzar els serveis, promou la cohesió i la transformació social**.

Destaquem l'aspecte relacional amb referència a la humanització dels serveis i al fet que les persones entrevistades van normalitzar que els professionals no la realitzaven —o no la realitzaven tant—, ja que això obre la porta a la reflexió. Quan a l'inici de la democràcia, amb l'estat del benestar, es plantejà professionalitzar l'atenció social, la intenció era justament la contrària, humanitzar els serveis, i, en canvi, sembla que aquesta humanització s'ha acabat delegant. D'acord amb l'estudi elaborat, podríem pensar que, per manca de temps i excés de feina dels professionals, aquella paciència i disposició que mostra el voluntariat no la mostra la figura tècnica, almenys al mateix nivell. En tot cas, aquest no ha estat un tema estudiat específicament en aquest treball si bé s'ha cregut que és interessant destacar-lo.

Altres funcions que no s'exposaven com a encomanades explícitament, sinó com a tasques o funcions transversals, foren: difusió de la figura del voluntariat, aportació de nous voluntaris i voluntàries, suport a d'altres voluntaris i voluntàries, descoberta de necessitats, sensibilització entre els més propers, oferiment dels propis bagatges personal i professional, suport al tècnic o tècnica i representació de l'entitat. Veiem que **l'acció voluntària va molt més enllà de la tasca pròpiament encarregada per l'entitat**.

El voluntariat també s'ha mostrat crític en relació amb algunes funcions que es realitzen i fins i tot que ell mateix realitza. La dissonància cognitiva que això genera (Festinger, 1975) es resol fent l'exercici de posar en valor allò positiu que aporta amb la seva acció. Amb tot, i aquest va ser un tema que va sorgir en entrevistes individuals i també en els grups de discussió, **el voluntariat és conscient de la limitació de les seves funcions però posa en primer lloc o com a valor principal el fet de donar resposta a les demandes de suport que fan les entitats en relació amb l'atenció a les necessitats**. Donar-hi resposta és l'aspecte destacat més enllà d'altres reflexions que de vegades creu que no li pertocuen.

Per la majoria, les funcions de caire més assistencial no haurien de ser realitzades per voluntariat, ja que entén que en un estat de dret haurien d'estar cobertes. A partir d'aquí, establir concretament quines sí que haurien d'estar cobertes i quines no era més complex.

Van sorgir altres temes adjacents però en relació directa amb el seu rol. D'una banda, cal destacar que les persones voluntàries són conscients d'un increment de les necessitats socials, i les que fa més anys que fan voluntariat han observat com cada cop s'atén població més diversa; això també comporta pensar que l'Administració els està delegant cada cop més funcions i dubten sobre el que motiva aquest retrocés en l'atenció social. Alhora, són també conscients que cada cop hi ha més empreses privades de caire lucratiu que han passat a formar part del panorama social. Però, com ja hem dit en altres apartats, hi ha força confusió en relació amb l'ordenament dels serveis socials i l'orientació que des dels espais exosocials s'està donant a tot el que comporta l'atenció social a la ciutadania.

En algunes entrevistes individuals, però sobretot en el grup de discussió entre vint-i-cinc i cinquanta-nou anys, i sobretot entre els més joves, es val plantejar la relació entre les entitats més institucionalitzades, més grans (per tant, més legitimades i amb poder), i el que consideraven «l'*statu quo*». Curiosament, tant els participants d'aquest tipus d'entitat com la resta percebien la contradicció. Alguns la resolien argumentant la possibilitat d'accés a nivells de poder per a canviar-la; altres creien que algú havia de fer la tasca; altres justificaven així el fet de participar en entitats petites i acabades de crear, i altres escoltaven i exposaven que no s'havien plantejat abans aquesta situació.

Pel que fa al que hem anomenat recurrències simbòliques, la seva anàlisi permet veure mínimament aquells arguments que defensen les persones voluntàries per justificar el rol i dotar-lo de significat: es dona més que es rep, l'Administració és rígida i burocràtica i el voluntariat no pren llocs de treball. De fet, aquests arguments s'escolten en xerrades, es llegeixen en documents del sector i es repeteixen freqüentment, per la qual cosa no és estrany que siguin familiars als voluntaris i voluntàries. Són els discursos dominants i allò que sí que es permet dir (Larrauri, 1999).

El primer argument respon a tots els «capitals» que guanya la persona voluntària, que, en no respondre al que en el paradigma actual es considera més important, és a dir, l'econòmic, fa que no es percebi explícitament com a guany. També el tipus de connotacions positives que té la paraula *voluntariat*, que enllacen amb la noció de benefici gairebé de tipus «espiritual» proposada per les formes de filantropia anteriors, dificulten percebre clarament aquests capitals com a guanys tan vàlids com els econòmics (s'aprofundirà en les conclusions

relacionades amb els capitals). Així doncs, **pel voluntariat, els guanys obtinguts són d'alguna manera guanys col·laterals a la seva tasca.**

Pel que fa a l'afirmació sobre l'Administració, el fet que tots els voluntàries i voluntàries hagin estat d'acord amb la percepció que ells arriben on l'Administració no arriba, i el fet que també hagin esmentat aquesta rigidesa i excés de burocràcia de l'Administració, ens tornen a situar en el tema dels límits de l'estat del benestar. De fet, és una frase que sovint podem sentir en boca dels mateixos polítics i gestors representants de les institucions que ens lideren. Sembla que es repeteix entenent-la com un fet evident, com si es tractés d'una llei física, que no es pot modificar, però en realitat **l'acceptació d'aquest discurs legitima creences al voltant del sector i les institucions de benestar que perpetuen formes d'acció poc funcionals.** L'Administració haurà de ser burocràtica i rígida sempre?

En relació amb la tercera afirmació, «el voluntariat no treu llocs de treball», val a dir que és també una idea força estesa. De fet, les lleis expliciten clarament que el voluntariat no pot suplir o ocupar llocs tècnics, i cal dir que no hem trobat qui defensi la idea que el voluntariat ha de suplir els professionals. Amb tot, la manca de límits explícits —difícils de posar— no escapen del voluntariat que ha estat força crític i és conscient que el seu rol respon a problemes que la societat no ha fet del tot seus, i als quals no s'ha donat una resposta global. El voluntariat **és conscient del rol funcional que realitza en el sentit que atén problemes que des d'altres àmbits (exosocials i macrosocials) no són atesos o ben atesos.**

Finalment, cal destacar la gran confusió que es genera al voltant dels aspectes relacionats amb el tercer sector —distingir les ONG de les delegacions en el territori, diferenciar funcions públiques de privades o semiprivades, conèixer en profunditat la llei, conèixer qui i on pot fer voluntariat i qui i on no—, confusió que fa que costi donar respostes més concretes quan es demana pels límits de les seves funcions i la seva visió sobre el que pot fer i el que no. En aquest sentit, hi ha, per part dels estaments públics i també de les entitats, una responsabilitat en la formació que cal donar al voluntariat. També hi ha confusió pel que fa a les estructures de serveis socials i d'atenció a la ciutadania. **Aquest desconeixement dificulta tenir una postura clara i coherent en relació amb la funció social dels voluntaris i voluntàries.**

Al llarg del treball de camp **s'han exposat pocs moments de discussió i reflexió en el si de les entitats**, excepte en les entitats de joves i autogestionades, on s'ha evidenciat que existien aquests moments. En les entitats més estructurades el voluntariat expressava que no dedicava gaires estones a la coordinació —i que derivava molta tasca en el tècnic— i molt menys a la reflexió profunda al voltant de la funció, la manera de desenvolupar-la, etc.

En darrer terme, pel que fa a conèixer l'impacte de l'acció, val a dir que pel voluntariat significa una descoberta de noves realitats en un entorn molt proper. De fet, diverses vegades s'expressa que descobrir necessitats que es vinculaven a aspectes macrosocials llunyans, però que es descobreixen al costat de casa, té un impacte important. Alhora, les persones entrevistades mostren com aquest impacte l'han transformat en solidaritat, que expressen a través de la reciprocitat, perquè es recorda haver rebut suport dels altres, perquè es recorda

haver patit situacions que, si haguessin trobat ajuda, haurien resolt més fàcilment —en el cas dels que es consideren privilegiats, per poder retornar una mica del rebut.

Aquesta reciprocitat es podria interpretar com un moviment en del camp de voluntariat, en el qual les pràctiques de classe van modificant-se a poc a poc (Blanco, 2011; Bourdieu i Wacquant, 1994; Gutiérrez, 2005). La reciprocitat expressada és un pas en una direcció diferent de la que denota l'expressió simple —però també honesta— de «voler ajudar» l'altre —per alguns, encara «el pobre».

Tal com s'ha anat dient, un fet evident pel voluntariat és que el fet de fer-ne aporta aspectes molt positius en diversos àmbits. D'acord amb les teories del capital estudiades (Bourdieu, 2000b; Bourdieu i Wacquant, 1994; Coleman, 2001; Coleman, 2011), es van poder reconèixer tot un seguit d'aportacions pel que fa al capital cultural (que hem centrat en la formació), el capital humà (capacitats, habilitats i aptituds) i el capital simbòlic. L'increment i distribució d'aquests capitals generen canvis i transformacions en les persones que els posen a disposició de les persones i les entitats **(objectiu 4)**.

Un dels aspectes que destaca és que les persones voluntàries donen molta importància a la formació. La majoria han tingut la possibilitat d'estudiar i aquells que no l'han tingut, amb el temps, han buscat espais per a poder-ho fer. També es valora que, a través de la participació en les entitats, s'hagin pogut obtenir formacions que han tingut servei en altres àmbits de la vida: per als estudis, la recerca laboral, etc. (socorrisme, temps de lleure, convalidació de les pràctiques, etc.).

Més enllà de la formació reglada, també es posa en valor tot el que s'aprèn de forma transversal: formació sobre conflictes, sobre atenció social, sobre comunicació, etc. Alhora, això està en relació amb el que aporta el desenvolupament de la tasca. De nou, fa referència a l'ampliació de marcs ecològics i relacionals que representen un enriquiment per les persones.

Gairebé totes les persones han manifestat haver fet formacions al voltant de temes connectats al món de les entitats socials i, sobretot, amb referència a la tasca i els col·lectius amb què participen. El valor que s'atorga a aquestes formacions ha estat més heterogeni depenent de la persona, l'entitat i el tipus de formació que ha fet. Es pot afirmar que **les persones voluntàries valoren el capital cultural i formatiu al qual poden accedir gràcies a l'acció que porten a terme en les entitats**.

Pel que fa al capital humà, és també força significatiu. Les persones destaquen haver millorat personalment i haver desenvolupat capacitats i habilitats personals. **Va ser força anomenat el fet d'haver superat la timidesa i millorat en destreses de comunicació**. Adquirir aquests habilitats comporta haver adquirit eines per a gestionar més CS i millor. Per tant, l'increment de capital humà tindrà una incidència directa en el CS. Mantenir una bona comunicació amb l'entorn i, encara més, saber establir-hi contacte, facilita poder activar el CS.²⁹⁴

²⁹⁴ D'acord amb Putnam (2002), el CS s'estimula amb la simple acció de prendre contacte visual amb els altres —que estaran més disposats a l'ajuda—, idea coincident amb estudis en l'àmbit de la psicologia social (Bermúdez et al., 2011).

Naturalment, es van destacar altres millores: la capacitat d'ajuda, la paciència i l'empatia, però no només pel que fa als altres. També es destaca haver millorat personalment pel que fa a **l'acceptació de la vida, l'increment de la voluntat i la capacitat de treball, i també l'autoestima i la seguretat en un mateix.**

Ens veiem, per tant, en disposició d'afirmar que **el voluntariat manifesta una millora de les seves habilitats personals, que repercuteixen en la seva tasca de voluntariat però també en ell mateix.**

Amb referència al capital simbòlic, **es va expressar també un increment del prestigi social, l'aprovació de l'entorn**, etc., que es podria traduir com a guany que representa l'acció voluntària. El segell que aporta el rol de voluntari o voluntària, actualment institucionalitzat i reconegut socialment (igual que un títol, un premi o altres reconeixements), es pot considerar un poder simbòlic, objectivitat que el fa encara més valuós (Bourdieu, 2000a; Bourdieu i Wacquant, 1994).

En aquest sentit, algunes de les persones entrevistades van manifestar haver percebut aquest guany de prestigi i respecte pel fet de ser voluntaris o voluntàries. També hi ha qui es trobava que havia de donar explicacions i matisar el que significa fer voluntariat. En tot cas, com a rol i posició social, el voluntariat és un tema que no deixa indiferent i confronta els qui s'hi inicien, alguns perquè el valoren i l'admiren, però altres perquè els trenca els esquemes del que suposen i esperen del comportament humà. Sigui com sigui, **el voluntariat rep un reforç positiu en general, encara que de vegades també es veu confrontat** per qui no comprèn o comparteix el valor d'aquesta acció.

D'acord amb totes les exposicions, ens atrevim a afirmar que **el voluntariat pot gaudir dels avantatges del prestigi i legitimació del rol que desenvolupa en la comunitat** malgrat que, per a ell o ella, no sigui el motiu principal per a fer l'acció i, de fet, de vegades fins i tot sigui un aspecte que passa desapercbut, al qual no es posa nom.

A l'hora d'analitzar el diferencial de CS que presenten les persones que fan voluntariat (**objectiu 5**), aquest s'ha analitzat des de la perspectiva clàssica com un de recurs disponible dins de la xarxa (Bourdieu, 2000b; Coleman, 2001; Membiela, 2013a, 2016; Pena i Sánchez, 2018) i com a xarxa que construïm i creem en les nostres relacions amb els altres (capitals vinculant, de pont i d'enllaç) (Putnam, 2002, 2003). S'ha observat també el concepte de confiança particular i generalitzada i, finalment, el capital social des del punt de vista normatiu (cognitiu). També es va observar el CS negatiu i la consideració de pèrdua de CS.

Pel que fa a descobrir allò que l'acció voluntària els aporta, es va donar un primer moment de negació, donat que entenien que demanàvem guanys que es podrien haver considerat il·lícits, és a dir, CS negatiu (corrupció, amiguisme, influències, etc.). Quan es comprenia que es demanava per aspectes lícits, les persones eren capaces de mostrar guanys i alhora aportacions a la xarxa.

Pel que fa a l'àmbit microsòcial, les persones voluntàries exposen tant la vessant instrumental com la vessant expressiva del CS. Aspectes com tenir relacions significatives amb altres més «semblants» o amb afinitats compartides, o bé aspectes més pràctics com la millora del

currículum, són especialment anomenats. També valorat com a capital cultural, s'anomena l'accés a més informació i millor. Participar en les entitats els obra la porta a coneixements i discursos nous als quals seria més difícil accedir d'altres maneres.

L'àmbit microsocial és aquell en què es genera més fàcilment el CS vinculant que demana llaços forts i un cert grau de quotidianitat. En aquest cas, de nou es donava una diferenciació entre les persones vinculades a entitats petites, per a les quals la relació entre els membres va més enllà de l'acció en l'entitat —i, per tant, la vida associativa és important— i les persones que participaven en entitats més grans, en les quals l'objectiu associatiu no era prioritari. Es podria afirmar que **les persones voluntàries extreuen i aporten CS d'àmbit microsocial** (relacions, formació, informació, intercanvi, ajuda mútua, etc.).

Pel que fa a l'àmbit mesosocial, es va constatar de nou la riquesa associativa del voluntariat i el fet d'haver après aquesta actitud d'altres persones. Algunes de les persones entrevistades han estat fundadores d'entitats i altres fa molts anys que hi participen. Com més connectats en més xarxes estan, més aportacions poden fer-hi. **El voluntariat, en aquest sentit, és un actiu per la comunitat.**

Corresponent també a l'àmbit del mesosistema, en diverses ocasions es feia referència al fet que l'increment de la xarxa i el que representa de bagatge de la tasca en les entitats eren factors que repercutien a l'hora de cercar feina. Diversos entrevistats han afirmat que el voluntariat facilita l'accés al mercat laboral. Es tracta de capital social pont, que no demana relacions socials de molta confiança —vincles forts—, sinó només coneixença i certa relació social —vincles dèbils— (Putnam, 2002). Tal com afirmaven Boxman et al. (1991), sembla que és cert que el CS —en aquest cas, generat a través de l'acció voluntària— pot arribar a ser un factor decisiu, a l'hora de la cerca de feina, més important que el capital humà.

Tenir moltes xarxes socials predisposa a l'ajuda (Putnam, 2002).²⁹⁵ El fet que la majoria d'entrevistats compleixin amb la variable associativa i alhora actuïn de voluntaris o voluntàries en l'àmbit social, es podria prendre com un verificador d'aquest fet, encara que, igual que passa amb la controvèrsia Olson-Putnam, tampoc no sabem si ambdues variables van juntes o una depèn de l'altra, és a dir, si podem intuir primer un caràcter o tendència altruista o, al contrari, el fet de connectar-se amb molta gent i diversa és el que incrementa aquest tret (Zischka, 2013).

Com a persones informades i vinculades, el coneixement obtingut es converteix en una aportació important a l'abast de la resta de comunitat, sobretot tenint en compte que són persones que participen en molts grups formals i informals. D'altra banda, també el fet de poder facilitar l'accés a recursos de forma més ràpida i eficaç a les persones que ho necessitaven o a la mateixa institució apareixia com a exemple d'aportació a la xarxa: el voluntari o voluntària com a recurs, naturalment un recurs que, com dèiem, té també a la seva disposició.

²⁹⁵ Putnam (2002) vinculava les conductes prosocials i altruistes amb la variable associativa.

Com exposarem més endavant, l'àmbit meso representaria el treball en xarxa, i en aquest àmbit s'han observat dificultats si ens referim a les entitats, per la qual cosa podríem dir que aquest capital comunitari s'expressa individualment i les organitzacions no en fan tant ús, sobretot les entitats més institucionalitzades, que segurament, pels recursos que mobilitzen, no necessiten estar tan connectades a la comunitat per a funcionar.²⁹⁶

El mesosistema està en relació amb el capital social pont i s'ha expressat sobretot en facilitat per a accedir a espais i serveis als qual d'altra manera hauria estat també possible accedir però més difícilment. La investigació ha mostrat la transitivitat com una de les propietats del CS: les relacions obren camí a altres relacions. Això es podria explicar a través de la teoria de l'acció racional: si A té relació amb B i aquest amb C, la relació de C i A serà més factible; per tant, s'amplia la capacitat d'accés a la xarxa i el CS disponible (Marcuello et al., 2007; Coleman, 2011).

Un exemple en el camp mesosocial feia referència al contacte amb els recursos de la comunitat: el fet de ser coneguts en l'Administració més propera al ciutadà facilita l'accés a aquests recursos. Insistim en la diferència entre entitats petites i més grans també quant a la manera d'expressar-se; les entitats petites no professionalitzades van posar exemples d'aquest capital social pont que gaudeixen com a institució —per exemple, poder demanar una aula al centre cívic amb rapidesa—, en les grans el voluntariat no parlava amb referència a l'entitat, sinó més particularment.²⁹⁷ Afirmem que **l'acció voluntària permet que es coneguin més les persones i, per tant, que la hi hagi més facilitat d'accés als recursos** (confiança i quotidianitat de tracte) (Coleman, 2011).

Alguns estudis exposats en el marc teòric (Organización Internacional del Trabajo, 2011; Pena i Sánchez, 2018)²⁹⁸ destacaven el voluntariat com un actiu generador de CS. A partir de les relacions en el si de la comunitat, d'acord amb el treball de camp, hem pogut constatar aquest fet però amb matisos: el voluntariat és un actiu que genera CS, especialment en les entitats de caire «associatiu» del tipus escoltes o Chabab al Amal, mentre que en les altres dependrà del tipus de funció que realitzin dins de l'entitat (Organización Internacional del Trabajo, 2011; Pena i Sánchez, 2018). Si l'acció que fan motiva la relació entre diversos agents de la comunitat, si connecta els usuaris i el voluntariat i serveix de pont per a les persones implicades, podem parlar de creació de capital social pont. **No totes les tasques de voluntariat generen CS; per exemple, fer aules de reforç en coordinació amb l'escola és clarament un exemple d'aquest capital, però si el voluntari es dedica a tasques que no el posen**

²⁹⁶ Ens referim al fet que tenen els seus espais, recursos propis, connexió directa amb altres institucions com Ajuntament o consells, que segurament les entitats petites no tenen, i els calen altres tipus de xarxes per a poder cobrir les necessitats.

²⁹⁷ Seria una excepció algun cas particular de persones d'entitats grans que ostenten algun càrrec de responsabilitat i s'identifiquen més com a representants d'aquestes.

²⁹⁸ Dèiem que l'estudi afirmava: «Refuerza la solidaridad social, el capital social, la legitimidad política y la calidad de vida en una sociedad» (Organización Internacional del Trabajo, 2011). I Pena i Sánchez (2018) destacaven que l'associacionisme obert a l'exterior genera CS.

en contacte amb altres persones i institucions aquest capital social es perd per a ell i per la comunitat.

En l'àmbit macrosocial, també es va preguntar per la percepció i visió de la societat (preocupacions i aspectes que generen esperança) i també per la confiança particular i generalitzada. Com vam dir en el bloc analític, les preocupacions del voluntariat no difereixen molt dels problemes reconeguts socialment: medi ambient, desigualtats socials en diversos nivells, violència de gènere, consumisme i individualitat, pobresa creixent, etc., que van ser alguns dels exposats.

Les persones voluntàries en les entitats més petites expressaven aquestes inquietuds i les posaven en relació amb la tasca que feien en l'entitat, és a dir, la tasca com a eina per resoldre els problemes socials detectats. Les que participen d'entitats més grans, en general, expressaven preocupacions, referents a problemàtiques socials de tipus macro, de les quals se n'havien fet més conscients a través de la tasca voluntària, però que no es connectaven en els àmbits del mесо i microsistema, és a dir, no connectaven la possible solució a les problemàtiques generals amb la seva funció dins l'entitat. Es reconeixia conèixer millor la realitat perquè en l'entitat, per exemple, havien pogut observar l'increment d'usuaris, però no hi havia un qüestionament sobre les activitats i rol de l'entitat en relació amb aquestes problemàtiques.

De fet, en el grup de discussió sènior es comentava que no es considerava ni tan sols idoni ser massa reivindicatiu, i en altres s'havia evidenciat la consciència de ser «crosses del sistema.» Com en l'àmbit de creació de CS, **no totes les persones voluntàries mostren vocació per la transformació estructural (àmbits del macrosistema).**

Amb referència a les entitats amb professionals, cal destacar que, a partir de les entrevistes al voluntariat i als professionals (entrevistes Delphi), es té molt present la tasca voluntària pel que fa al desenvolupament de projectes i tasques relacionades amb aquests. La vinculació amb la comunitat, al contrari del que passa amb les entitats no professionalitzades, queda més diluïda, igual que també es dilueix tot el referent a treballar en la incidència en àmbits de caràcter exosocial i macrosocial.

Pel que fa a la confiança particular i generalitzada, podríem afirmar que el sentit comú —volem dir la prudència— s'evidencia quan es parla de la confiança particular. Les persones s'expressen com a confiades amb la família, amics i la comunitat, malgrat que són molt conscients que es poden trobar amb decepcions. El nivell més alt de confiança particular, seguint la línia dels estudis presentats en el marc teòric, es presenta en la família. A més, es mostrava capacitat per a resoldre les diverses situacions escollint persones diferents d'acord amb la necessitat concreta. **El voluntariat confia en els més propers i valora cada situació a l'hora d'escollir en qui poden dipositar la confiança en cada cas.**

Pel que fa a la confiança generalitzada, que correspondria a àmbits macrosocials —la política, les estructures religioses, etc.—, els resultats no són tan encoratjadors. La desafecció cap a la política i, en general, cap a tot el que són cúpules de poder instaurades avui, es fa evident i en aquest sentit força homogènia entre homes, dones, edats i diversitat de procedències i orígens

culturals. **No hi ha, per tant, un alt nivell de confiança en les estructures de poder, ni polítiques ni religioses.**

Sembla que **no és, per tant, la confiança generalitzada el que motiva la participació**, igual que tampoc no podríem dir que les persones que participen són més confiades que les altres; sembla més aviat que són els valors propis i les experiències de vida participativa els que generen un precedent que impulsa l'acció. De fet, també és quelcom que Putnam advertia: **com més xarxes de participació formals i informals, més fàcil continuar col·laborant** (Putnam, 2002, 2003).

Pel que fa a la creença de transformació macrosocial, es van observar diferències entre joves i adults en el sentit que els més joves es mostraven més oberts a la idea que cal canviar el macrosistema —malgrat que eren conscients de la dificultat—, mentre que els més grans ho visualitzen com un fet que genera malestar, sobretot pensant en els més joves, però tot i aquesta consciència es valora que és de solució difícil. La frase seria, en aquest cas, «fer el que estigui al nostre abast, perquè un canvi global és difícil».

La desafecció envers cúpules de poder arribava fins i tot a les mateixes entitats. Els entrevistats de les grans entitats no mostraven gaire adhesió a les estructures de poder de la mateixa entitat, que veien com a llunyana. En algun cas, qui ho coneixia més de prop tampoc no mostrava massa satisfacció, i se sospitava que es movia pels mateixos interessos que altres institucions de poder.

Aquesta afirmació ens pot ajudar a trobar una de les variables per les quals a les entitats els costa trobar persones que vulguin aquests nivells de responsabilitat més alts (Chaves i Zimmer, 2017; Salamon, 1996, entre altres). Potser aquesta desafecció explicaria el perquè es col·labora, però a partir d'un cert nivell s'atura l'interès per fer-ho. Val a dir que en les que podríem considerar «grans institucions» la permeabilitat de la base per a accedir a llocs de poder no és la mateixa. Depèn dels estatuts i les codependències que tinguin com a entitats.

L'aspecte macrosocial seria corresponent al capital social d'enllaç, el que facilita l'accés a recursos, persones i institucions amb quotes de poder legitimitzat diferents als propis i als de l'entitat. En aquest sentit, es reconeix el guany, tot i que en diferent mesura. **El capital social d'enllaç és menys pressent que el vinculant o el pont.**

El fet de poder relacionar-se amb persones i grups que gestionen graus de poder superiors al propi, va impactar més en les persones més joves que no tenen experiència en la gestió d'entitats. En aquest cas, haver conegut presidents autonòmics, imams o responsables de més alt nivell comporta un enriquiment. Pel que fa a les persones voluntàries de més edat i vinculades a entitats més grans, no sembla que fos un tema tan destacat, tot i que els qui tenien alguna responsabilitat afirmaven poder parlar amb persones amb càrrecs amb qui, si no fos pel rol dins l'entitat, no parlarien. Amb tot, això s'exposava com una conseqüència lògica de la seva tasca.

Val a dir que hi va haver heterogeneïtat amb referència al tipus d'entitat. Persones que han tingut càrrecs en més d'una entitat de les estructurades i professionalitzades, exposaven que,

depenent del tipus d'institució on hom participa, algunes són més permeables que altres per a facilitar poder i legitimitat que permetin incidir en l'àmbit exosocial i que, per tant, possibilitin modificar aspectes del macrosistema. **La capacitat d'incidir en aspectes de tipus macrosocial depèn del tipus d'entitat on es participa.**

La forma en què obtenen informació les persones voluntàries i la forma del seu temps lliure van ser també aspectes que vam voler preguntar. A l'hora d'analitzar tipus de CS, la informació és un recurs que incrementa la capacitat d'adaptació al medi i la possibilitat d'utilitzar tot el que ofereix. L'ús del temps lliure el que ens indica és si la persona genera o no genera CS en el desenvolupament de les seves activitats (Putnam, 1995).

Pel que fa a la informació, cal destacar l'ús de les tecnologies com a comú denominador. Mirar les notícies a l'ordinador, rebre whatsapps de grups en què hom està afiliat, rebre notificacions, revisar les xarxes socials, van ser gairebé unànimes. L'ús de la televisió encara ha estat anomenat, però de diferent manera i molt menys que el que fa referència a les tecnologies. Diríem que, si per Putnam la televisió podia ser un destructor de CS (Putnam, 1995, 2002), avui en dia s'hauria d'estudiar si aquesta capacitat destructiva s'ha dirigit a les xarxes socials i es representa a través de l'ús del mòbil.

En general, **l'ús de les tecnologies per a la informació com a forma de temps de lleure es presenta com a complement d'altres activitats** que es valoren prioritàries, com per exemple treballar, estudiar, realitzar tasques de voluntariat i comunicar-se amb els amics; en aquest últim cas, de vegades a través de les xarxes i d'altres en directe. Tot sembla indicar que en l'estudi de camp les persones no han disminuït relacions presencials i la tecnologia no ha inhibit la seva participació; al contrari, les virtuals enriqueixen el mosaic relacional de cadascú (Marí, 2010).

En general, totes les persones entrevistades han manifestat tenir el temps força ocupat. A més de les persones en edat laboral, es destaquen els més joves donat que sorprèn la sensació de «no tenir temps» i de sobreocupació que tenen. No disposar de temps o sentir que es sacrifica massa temps per fer voluntariat és un inhibidor que ha estat expressat pels més joves sobretot amb referència a l'opinió d'altres joves que els envolten. En aquest cas, retorna la variable temps —la manca de temps—, però aquest cop com a destructor de CS. Si la tecnologia no inhibia la participació, sentir-se sobreocupat sí que ho fa i, per tant, repercuteix també en la creació de CS.

Com a darrer apartat amb referència al CS, hi ha l'anomenada dimensió cognitiva que es vincula a tot el que són normatives formals i informals, lleis i també valors i conductes esperades —que generen valor normatiu. La norma té relació amb la creació i manteniment d'aquest CS (Coleman, 2011). Les normes —sobretot si estan legitimades— faciliten l'intercanvi amb seguretat; si sabem que es complirà amb l'establert, és més fàcil que estiguem disposats a col·laborar i participar. En aquest sentit, els voluntaris comprenen les normes i valors de l'entitat i actuen en coherència amb aquestes, i manifesten sentir-se còmodes i protegits en l'entitat.

La desconfiança genera dificultat de treball en comú i, de fet, és un tema que, com s'ha comentat, es manifestava pel que fa al treball en xarxa en l'àmbit institucional més que en el personal. Valorant aquesta dificultat de les entitats, això ens podria fer sospitar que potser és un tema de competència fruit de la necessitat de recursos escassos, augurada per molts autors (Franco i Fernández, 2012; Hodges i Howieson, 2017; Plataforma ONG de Acció Social, 2017); en tot cas, és un tema que no s'ha aprofundit, donat que sobrepassa els objectius de l'estudi i que donaria peu a nous estudis.

Aquest és un tema d'interès, donat que connecta amb l'actitud de clientelisme, ja tradicional en el model del TSAS mediterrani (Garcia, 2007), que s'intensifica en el moment que moltes entitats han de competir pels recursos.²⁹⁹

Pel que fa a la xarxa individual i, per tant, a la participació interna, les normatives i règims interns tenen especial importància per a valorar el tipus de participació que generaran; depenent de l'organització, les entitats amb estructures més horitzontals fomentaran una cooperació més estreta i una cohesió grupal més alta que aquelles on l'estructura és vertical i sovint més rígida; no oferiran un accés tan senzill als nivells de decisió i, per tant, la participació prendrà un altre valor per a les bases, generalment més consultiu que vinculant.

Alhora, els valors i normes internes que, en definitiva, constitueixen també la identitat de les entitats són una forma d'establir límits i faciliten que els potencials col·laboradors puguin valorar la idoneïtat de participar-hi.

Continuant amb els aspectes normatius, actualment les entitats inscrites al registre d'entitats voluntàries han de complir amb un seguit de preceptes. El full de compromís, els llocs d'acció voluntària, el pla de voluntariat, en són alguns. El voluntariat no acostuma a ser gaire sabedor respecte a això i, quan hi ha professionals, són tasques que s'acostumen a delegar. Podríem dir que és un signe general l'increment de la burocràcia, que ha afectat també les organitzacions sense ànim de lucre. Amb tot, el voluntariat acostuma a no posar-hi gaire ni sentir-se gaire inclinat vers aquest tipus de tasques que es realitzen segons la necessitat, i, quan hi ha persones contractades, se'ls les delega. De nou, hi ha molta diferència entre les entitats grans que generen més ingressos, que de vegades es regeixen per normatives de qualitat i que es veuen abocades a processos burocràtics molt més grans.

Pel que fa al CS negatiu, a través de les respostes donades, es van poder inferir aspectes que representen una pèrdua de CS i altres que fins i tot generen CS negatiu.

Les entitats que no potencien la relació entre els seus membres debiliten el CS i generen una relació entre voluntariat i entitat més instrumental. Això està en relació amb l'estil de participació centrat en la tasca. Com hem vist, el voluntariat pot fer aquest tipus de participació i després participa en altres xarxes on complementa la vida associativa, però en definitiva l'entitat en qüestió desaprofita una part del CS que podria crear, distribuir i també

²⁹⁹ Tal com dèiem en el marc teòric, moltes entitats, un cop creixen, es troben amb l'obligació —potser moral i sentida— d'intentar mantenir nivells d'acció per a no haver d'acomodar personal, mantenir la imatge davant la comunitat, continuar sent figures referents per l'Administració i entitats que fan ajuts privats, etc.

gaudir si el tipus de participació fos un altre. Aquest fet afecta especialment les entitats més grans.

A l'hora de parlar del CS negatiu, es va fer referència a les persones que abusaven dels recursos i a la necessitat de posar límits en aquest sentit. Aquest era un aspecte que el voluntariat captava i aprenia en el desenvolupament de l'acció voluntària. D'altra banda, pel que fa a l'abús per part dels mateixos voluntaris i voluntàries, un fet no gaire freqüent, es presentava sobretot a Chabab al Amal, on, esmentaven en algun cas, quan algú havia aconseguit el seu objectiu —per exemple, en relació amb obtenir suport per a la regularització—, s'havia desvinculat de l'entitat.

Cal destacar que algunes persones voluntàries que feia molts anys que participaven havien vist que tasques que anteriorment s'assignaven al voluntariat avui estaven professionalitzades (Skocpol, 2003). Activitats com la captació de fons porta a porta o de forma comunitària, la venda de loteria, la promoció de l'activitat, etc., desapareixien i amb elles ho feien diverses oportunitats de trobada i d'implicació. En l'estudi de camp elaborat, també en alguns casos s'esmentava que l'excés de professionalització i burocratització era viscut com un CS debilitat, sobretot en la seva versió de tendir ponts, que, a més, frena l'acció i l'autogestió per part dels voluntaris i voluntàries.

Es van anomenar les relacions clientelars amb les institucions administrativopolítiques com a creadores de CS negatiu en el sentit que aquest tipus de relació que senten com a imposició i manca de llibertat genera malestar. Aquest va ser un tema tractat sobretot en els grups de discussió i que en les entrevistes individuals sorgia entre persones amb certs nivells de responsabilitat i de gestió.

D'acord amb diversos aspectes que van sorgir en els grups, caldria pensar que algunes crítiques que fan els mateixos voluntaris i voluntàries a les entitats tenen a veure amb aspectes que redueixen el CS; no tenir en compte la participació de la base de forma autèntica,³⁰⁰ pactar amb agents socials que no es consideren adequats (com algunes multinacionals), o, a conseqüència de la burocràcia i els nous procediments administratius, allunyar-se, la tasca que es fa, del que necessita el territori.³⁰¹

Finalment, el voluntariat descobria aspectes macrosocials que també suposen una pèrdua de CS; els valors individualistes, la importància dels aspectes materials i econòmics per sobre del benestar comunitari i social, comportaven una manca de sensibilitat i d'empatia entre les persones. Expressaven, en aquest sentit, que anaven contra corrent tot i que percebien la seva postura davant la realitat com a correcta. Verbalitzaven ser conscients que els temps actuals no estaven d'acord amb l'opció de fer voluntariat. Podríem dir que el voluntariat detecta

³⁰⁰ Hi ha diversos tipus de participació que van des de la simulació —el punt més baix— fins a la participació comunitària i activa (Montenegro et al., s. d.).

³⁰¹ D'acord amb Marcuello et al. (2007), les entitats socials generaran CS sempre que les seves accions repercuteixin en els altres (entitats no endògenes), estiguin atentes a les necessitats de l'entorn i, per tant, hi actuïn —fet que reorienta cap a l'acció comunitària—, i també si mantenen l'equilibri entre tècnics i voluntaris, si es financen en coherència amb els valors, si hi ha participació real en la presa de decisions, si promouen vincles externs i si hi ha prou transparència.

aspectes del paradigma social actual que no estimulen ni promouen el voluntariat com a valor fonamental.

Pel que fa a altres àmbits de participació (implicació política, vot, etc.),³⁰² només dues persones han manifestat estar afiliades a partits; altres, tot i ser simpatitzants, tampoc no han exposat una confiança alta, i en algun moment algú afirmava confiar-hi perquè coneixia personalment les persones que en aquell moment representaven políticament el municipi, però no tant per la seva vinculació amb un partit o un altre. Pel que fa al vot, en general, es manifestava que sí que es votava i que al fet de no fer-ho se li donava el sentit de càstig o era una manera de manifestar l'enuig amb la situació actual. El col·lectiu de persones migrades, en general, no mostraven interès en el vot, però cal aclarir que tampoc no se'ls facilità l'accés a aquest dret, i, com a mostra d'esperit o actitud més proactiva i més implicada políticament, —no partidista—, trobem algunes de les membres de Chabab al Amal.

La desafiliació a l'Església com un signe de pèrdua de CS també s'ha mostrat en el present estudi (Putnam, 2002, 2003). La institució vinculada directament a l'Església catòlica, Càritas, manté nivells alts de participació, donat que està legitimada i força arrelada al territori; amb tot, les persones entrevistades no manifestaven estar col·laborant-hi pel fet religiós (excepte en un cas), i també altres participants d'altres entitats laiques comentaven que confiaven en aquella institució no per ser religiosa, sinó pel que fa de cara als més necessitats. D'altra banda, amb referència a l'entitat que era alhora comunitat Islàmica (Chabab al Amal), la religió apareixia com un fet vinculant però els seus membres sempre manifestaven estar oberts a col·laboracions i participació de persones amb creences diverses.

Al llarg del treball s'ha vist un CS ric i que circulava entre el voluntariat, però que exclouia, en general, els usuaris i usuàries. Ho destaquem perquè de nou es mostra el CS com un recurs que és sobretot patrimoni de classes mitjanes i altes, i seria interessant que el sector intensifiqués estratègies —ja que ja n'hi ha— que canviessin aquesta tendència. Si les classes menys benestants tenen una capacitat de generar CS vinculant intens i útil, possiblement podrien també accedir-hi i generar-ne en altres àmbits. En tot cas, aquesta és una observació que podria donar peu a investigacions posteriors. Es considera un repte **aconseguir un CS sobretot pont que pugui vincular els menys beneficiats socialment** —com dèiem, és un aspecte no resolt.

Com a darreres observacions d'aquest apartat, cal comentar la dificultat d'acabar d'establir fins a quin punt podríem dir que és la participació del voluntariat en la institució la que genera CS, donat que les persones entrevistades participen en moltíssimes més xarxes. En tot cas, per a ells i elles, sí que és un recurs més que els genera rendiments, encara que només sigui conèixer noves realitats, i, en aquest sentit, ja seria quelcom positiu per qui participa i pels altres que es beneficiarien del seu bagatge.

Sembla clar que l'aspecte relacional és un factor clau. **El voluntariat que no està en relació amb els altres —sobretot amb els beneficiaris— no generarà CS ni serà agent d'inclusió.** Tal

³⁰² Les tendències exposades en l'obra de Pérez (2003), que abastaven l'estudi de diversos països d'Europa, tot i que incloïen els EUA, es confirmarien en l'estudi.

com s'ha vist en diversos moments del treball de camp, no es fàcil definir els límits de l'acció voluntària o establir quines han de ser les seves funcions. En tot cas, sí que és un tema que caldria que generés debat perquè la línia entre certes formes de participació i precarització dels serveis socials és més estreta del que sembla i, en aquest sentit podria convertir-se en CS negatiu i convertir les entitats en còmplices d'enfocaments de polítiques socials que potser no voldrien suportar.

Pel que fa a les entitats, el fet que generin informació que després compartiran amb socis, voluntariat i altres parts interessades (*stakeholders*), el podríem traduir en creació de CS (Schnurbein, 2014). El fet que entre l'entitat i les administracions i empreses es creïn ponts que generin recursos per a tercers, també es podria considerar en si mateix com a creació de CS, i el fet que serveixin d'espai on les persones es poden vincular per a donar sortida a les seves motivacions i inquietuds seria un altre comprovant d'aquesta funció. En el present estudi, però, no aprofundim en l'entitat com a generadora de CS; per a això, caldria analitzar les seves formes de participació, polítiques, relacions institucionals, etc., i, en aquest cas, tot i que hem pogut apuntar alguns aspectes que donarien claus per a altres investigacions, això superaria els objectius del present estudi.

D'acord amb els diversos guanys anomenats pel voluntariat, podríem resumir que l'acció voluntària:

Genera un gran impacte en l'àmbit microsocial: transforma la persona i el seu entorn més immediat —tant pel que fa a la seva vida personal com a la seva acció com a voluntari o voluntària.

Transforma també la comunitat en menor mesura —com dèiem, depenent de l'orientació de la tasca voluntària.

Potencialment, podria ser una força de transformació dels espais exosocials i, per tant, d'estructures macrosocials si es modifiquessin certs aspectes de la cultura associativa.

13.2. La relació entre professionals del tercer sector d'acció social i el voluntariat

Una primera conclusió que es desprèn, tant si es parteix de les entrevistes individuals o grupals com si s'atén a les respostes de l'entrevista Delphi, és el fet que, en general, **les relacions entre professionals i el voluntariat, tant de base com en llocs de gestió, són força harmonioses i es valoren positivament**. Naturalment que poden reflectir aquells aspectes que de vegades són més complexos, però la valoració global és positiva. Tant els uns com els altres estan satisfets de la tasca i hi ha un reconeixement mutu: el voluntariat entén que el volum de feina que es fa en l'entitat no seria possible sense els professionals contractats, i entén que, gràcies a aquests, hi ha feines de les quals no s'han d'ocupar; d'altra banda, tal com exposàvem en els resultats del Delphi, els professionals són conscients de les aportacions, sobretot de caire qualitatiu, de treballar amb el voluntariat.

Com a aspectes destacats i derivats d'aquesta heterogeneïtat del sector, una de les primeres observacions a fer és el fet que la manca de limitacions clares pel que fa a les tasques que

pertanyen al cos tècnic o bé al voluntariat genera una gran diversitat de funcions i molt diferents tant pel que fa al temps a esmerçar com a la tipologia d'acció o formes de seguiment i supervisió.

La indefinició legal i normativa³⁰³ —que en molts aspectes depèn de cada entitat— al voltant d'aquests marcs d'actuació, comporta que cada entitat faci el que consideri més oportú. Tal com van dir algunes persones voluntàries en el grup de discussió, de vegades, si no s'està alerta, es pot abusar de l'acció voluntària.

Un tema que va sorgir en els grups de discussió i algunes entrevistes era si el voluntariat supliria llocs de treball o no. No hi va haver gaire acord tot i que en general es valorava que no. En algun cas es feia referència al fet que són llocs que no es crearien ni si calgués; altres persones matisaven que segons de quin tipus de tasca es tractés, etc. Però en general no hi havia la sensació d'estar evitant contractacions. D'acord amb la llei,³⁰⁴ les mateixes administracions públiques haurien de denunciar i controlar que no hi hagués ocupació de llocs de treball a través de la suplència del voluntariat. Seria interessant, però, desplegar decrets que concretessin de forma més definida quan es pot entendre que això passa, i en el món associatiu, com hem dit, indicar aquests límits és complicat.

En l'entrevista Delphi els professionals apunten al fet que caldria tenir més temps per a atendre el voluntariat: que la tasca que fan és important i caldria dedicar-li temps amb qualitat. D'alguna manera, sorgia la idea que **és necessari concretar formalment què significa gestionar voluntariat i, per tant, dotar els llocs de treball de tots els recursos necessaris**, entre altres, temps específic de dedicació.

Tenir-ho en compte beneficiaria tota la població, ja que asseguraria la creació de llocs de treball quan fos necessari i, sobretot, evitaria l'«esgotament professional» relacionat amb el voluntariat quan ha d'assumir tasques que no li són pròpies o quan no se li dedica el temps necessari, i el relacionat amb els professionals que es poden trobar amb un excés i confusió de feina per haver de fer seguiment potser no previst inicialment. A més, aquests professionals tindrien més eines per a justificar aquelles tasques que hauria de fer el voluntariat i no fa (de vegades, delegacions de les juntes i, generalment, amb referència a la vida associativa) o, al contrari, les tasques que el voluntariat no hauria de fer i que sorgeixen per l'excés de funcions del professional que no dona a l'abast quan el voluntariat es veu empès a fer-les. En tot cas, això permetria cercar la fórmula per a establir millor els límits a partir de quan el que cal són més professionals i no més voluntaris o voluntàries, o viceversa.

D'acord amb les respostes obtingudes per part del voluntariat i amb les valoracions fetes pels professionals, **la funció relacional es considera la pròpia de la figura de voluntariat**: acompanyar processos —en coordinació amb el diagnòstic tècnic, afegiríem— en relació amb la integració social, la descoberta de l'entorn, l'educació, la mitigació de la soledat, no només de la gent gran, sinó també de persones malaltes, nouvingudes, etc.

³⁰³ Recordem que hi ha un marc legal que concreta molt poc els límits de l'acció i serveix de guia de manera molt general.

³⁰⁴ Punt 1, lletra o, article 26, el capítol IV de la llei 25/2015 de foment de l'associacionisme i voluntariat.

Han estat més subjectes a debat i crítica les funcions de tipus administratiu o per a cobrir necessitats essencials que els mateixos voluntaris afirmaven en algun moment que potser no eren pròpies del voluntariat i que, en algun cas, eren un abús per part de l'entitat. Quant a l'opinió dels professionals, malgrat que és una idea que no va sorgir exposada tan clarament, en el moment que valoren molt més la tasca «qualitativa» que fa el voluntariat (suport a usuaris i usuàries, al tècnic, acompanyament, etc.) que la «quantitativa» (arribar a més gent, fer més feina, etc.) podem inferir que també estaria d'acord amb la funció relacional com a prioritària.

Hi ha altres funcions, altres rols que els professionals van valorar com a molt importants i exercits molt sovint: suport als professionals, suport als usuaris i usuàries i sensibilització. La incidència en la comunitat també es va valorar, i ser agents amb incidència política va ser el menys destacat, ja que el 57 % dels professionals (en l'entrevista Delphi) opinava que només ho eren de vegades. En tot cas, el resultat és coherent amb la idea que en tenen les persones entrevistades. Fins i tot podríem dir que la funció d'incidència política del voluntariat potser encara l'haurien valorat menys del que ho han fet els professionals.

Un aspecte interessant sorgeix de la idea expressada que la gratuïtat torna la tasca més humana, més autèntica. Tal com ja hem dit en l'apartat sobre les funcions del voluntariat, aquest és un discurs que emergeix amb facilitat quan es parla del valor del voluntariat i que acostuma a generar acord. Es podria considerar també una reiteració simbòlica a afegir a les anomenades anteriorment (acceptada per tècnics i voluntariat). Podríem qüestionar si hi ha la creença que el fet de guanyar diners distorsiona o treu valor al treball social que es fa. Esbrinar d'on sorgeix aquesta creença, que sembla compartida entre tècnics i voluntariat, seria també un possible estudi interessant. Podríem aventurar que potser la manca de temps dels professionals contractats, seria un dels motius que ens portaria a aquestes afirmacions.

Un signe dels temps que ha emergit també en relació amb aquest binomi professional-voluntariat és el fet de «no tenir temps». En l'apartat anterior apareixia com un inhibidor de la funció voluntària, però novament apareix com una mancança sentida tant pels professionals com pel voluntariat en relació amb el treball en equip i, sobretot, amb la tasca d'acompanyament que hauria de fer el tècnic i per a la qual sembla que no té prou temps de dedicació. En l'entrevista Delphi els professionals afirmaven que, si poguessin, dedicarien més atenció i més temps al voluntariat, al seu seguiment, a la sensibilització envers la seva tasca etc. També el voluntariat en les entrevistes afirmava en algun cas i en certs moments que sentia la tasca dels professionals més com una limitació que com un suport, i quan es preguntava pel motiu, de nou sortia la sobrecàrrega de feina associada a la manca de temps — aspectes que, naturalment, van junts. Podríem dir que **els professionals voldrien disposar de més temps de dedicació a la gestió, acompanyament i treball en equip amb referència al voluntariat.**

Pel que fa a queixes o demandes per part del voluntariat, la majoria anava en relació amb el fet que, si no es cuida la vida participativa, si hi ha pressa per resoldre situacions, si no s'atén la vida comunitària en l'entitat, això suposa una pèrdua de rol i de poder per part del voluntariat —en el sentit d'empoderament, no de dominació—, que, en portar un ritme diferent del

tècnic, veu que no pot desenvolupar el que voldria perquè aquest té tot un seguit terminis màxims, burocràcia a realitzar —i no es pot «perdre temps»—, que impedeixen que pugui seguir el ritme que caldria al voluntariat. En aquest cas, de fet, les entitats no professionalitzades eren conscients que, en no haver-hi persones contractades, treballaven al ritme que els semblava correcte i se sentien més líders del que passava a l'entitat.

Podríem dir que, si no s'atén adequadament el voluntariat, és aleshores quan hi ha el perill que es converteixi en voluntariat instrumental. Si d'acord amb les demandes del TSAS —ja comentades els llocs de treball de les entitats sovint són precaris i poc estables, això tindrà una repercussió negativa directa en la gestió i la vida del voluntariat i hi ha el perill de «pervertir» l'esperit voluntari.

Seguint amb la gestió del voluntariat, d'acord amb les respostes de l'entrevista Delphi, sembla que, teòricament, les funcions en relació amb el voluntariat són clares: l'acompanyament, la formació, la coordinació, l'atenció, etc. Cal destacar el fet que **els professionals senten que no han rebut formació específica pel que fa a la gestió del voluntariat**, la qual cosa comportaria pensar que potser és quelcom que cal revisar en els dissenys curriculars i, en cas de no ser-hi, incloure-ho de forma explícita en els cicles i graus en relació amb les tasques d'atenció a les persones: treball social i educació social principalment, però també psicologia, cicles d'integració social i potser altres que tenen a veure amb la gestió d'entitats.

El voluntariat accepta el rol del professional, a qui veu com la figura experta en qui delegar el dia a dia de l'entitat. Els tècnics i tècniques són conscients que cal atendre el voluntariat i, tal com hem exposat en l'apartat de resultats, procuren atendre les seves necessitats. Però caldria pensar si alguna de les necessitats comentades han de recaure en la figura del tècnic o bé han de ser una tasca de la direcció voluntària de les entitats. Com exposava una de les persones voluntàries, potser el fet de tenir professionals fa que el voluntariat de direcció també tendeixi a delegar funcions que li serien pròpies. De nou, això ens remet a la confusió dels límits d'acció o responsabilitat del voluntariat i els tècnics.

En tot cas, tant amb referència al voluntariat com als tècnics, destaca el fet que acostumen a ser persones molt formades i, en canvi, es considera que els uns i els altres necessiten formació. Com dèiem en els resultats, possiblement això és amb referència a aspectes transversals com resolució de conflictes, millora de la comunicació, etc., i també potser perquè es confonen les conseqüències de la manca de temps amb el fet de no tenir la formació adequada; volem dir que tindrem una millor comunicació, capacitat de resolució de conflictes i, en l'àmbit instrumental, una millor formació general si podem destinar temps a les relacions —parlar amb els voluntaris i voluntàries—, reflexionar sobre la tasca, etc., i temps a la formació contínua, per a llegir articles en relació amb la disciplina i el treball, intercanvi amb altres professionals, etc. **La manca de temps de gestió pot ser un dels motius que propiciï la sensació d'estar poc formats tant en el cas dels professionals com del voluntariat.**

Pel que fa als tràmits administratius, en general, es delega el control als tècnics si s'han de signar documents, demanar certificats, escriure els llocs d'acció voluntària o altres com fer la memòria, etc., i, en general, com dèiem amb referència a les funcions, són aspectes de poc

interès per al voluntariat, més que per deixadesa, perquè confia que el tècnic és qui ho controla. En aquest sentit, els professionals van afirmar conèixer els protocols d'actuació amb referència a l'atenció al voluntariat i realitzar-los —recordem que només una entitat va afirmar tenir una persona encarregada per a aquesta tasca.

Pel que fa a la vida associativa i participativa, són conceptes que els voluntaris, excepte els que tenen responsabilitat en l'entitat, confonen sovint, i, en realitat, el que fan és plantejar-se la participació en els actes quan se'ls hi proposa, però no resulta un dels temes cabdals ni, com hem dit, s'identifica com el motiu principal que els fa estar vinculats.

També es va preguntar a les figures professionals pel CS que creuen que crea el voluntariat. Amb referència a la importància dels vincles que s'estableixen, si el capital vinculant es dibuixava com a important i els professionals es referien a la manca de temps com a destructor d'aquest capital, es va preguntar per altres funcions que ens permetessin veure els capitals socials pont i d'enllaç. Tal com vam mostrar, el capital pont sembla que es reconeix àmpliament. L'única funció que gairebé la totalitat dels professionals creuen que no aporta és mostrar-los recursos nous, segurament, tal com dèiem en els resultats, perquè els mateixos tècnics i tècniques consideren que és una tasca que els és encomanada. Així doncs, **el voluntariat fa de pont amb altres persones de la comunitat i també d'enllaç amb entitats i agents influents.**

En darrer terme, cal destacar que es va preguntar pel futur del voluntariat i que els professionals consideren que, en general, serà un rol que continuarà i serà encara millor valorat. El fet que això repercuteixi en les persones contractades en el sector, però, no queda tant clar. De fet, com mostràvem en els resultats, si bé un 67 % creu que no hi haurà menys professionals, un 56 % del mateix grup creu que tampoc no hi haurà noves contractacions.

Pel que fa a la relació entre voluntariat i professionals, ens hauria agradat aprofundir-hi més, però a conseqüència de la COVID-19, tant per restriccions com pel volum de la feina que els tècnics estaven assumint en aquells moments, es va decidir no demanar-los més disponibilitat.

Capítol 14. Validació d'hipòtesis

En aquest apartat valorem la validació o refutació de les hipòtesis plantejades en el disseny de recerca inicial d'acord amb els resultats i conclusions obtinguts:

El voluntariat incrementa el seu CS i humà a través de la seva acció voluntària.

Creiem que el voluntariat mostra una disposició a treballar de forma associativa, que explota personalment. El voluntariat incrementa els seus capitals cultural i humà així com el seu capital simbòlic. No es mostra de forma tan evident que el CS creixi en gran mesura, donat que, en ser persones tan implicades en l'entramat social, es fa difícil saber fins a quin punt augmenta a conseqüència de l'acció voluntària.

D'altra banda, el CS que adquireix a través de l'acció voluntària dependrà molt del tipus de tasca que realitzi; com més en relació amb els altres sigui, més l'incrementarà. En tot cas sí que

és evident que el fet de conèixer persones diferents, d'entorns ecològics diferents, ja suposa un guany de CS.

Si la informació —tal com informàvem en el marc teòric— és un indicador de CS, es pot deduir que el fet de participar en una entitat social els obre a nous camps i a conèixer aspectes de la vida social de la seva comunitat que desconeixien; en aquest sentit, això també suposaria un increment del seu CS.

Per tant, validem la hipòtesi; afegim la descoberta del guany de capital humà o cultural i simbòlic i matisem el CS que s'incrementarà, en major o menor mesura, d'acord amb la tasca i el que aquesta tingui de relacional i també segons el tipus de relació que el voluntariat mantingui amb l'entitat.

El voluntariat transforma els seus punts de vista i opinions després d'un temps d'acció voluntària.

El voluntariat transforma els seus punts de vista i opinions; sobretot, modifica estereotips relacionats amb els col·lectius amb els quals treballa. També accedeix a un nou entorn ecològic que té les seves pròpies dinàmiques i funcionament intern. Per tant, aquesta ampliació significa dotar-se de més elements per poder reflexionar sobre els seus punts de vista i modificar-los si s'escau.

Les persones voluntàries donen molta importància a valors com el suport mutu, la solidaritat o la reciprocitat ja abans d'iniciar la seva acció de voluntariat.

Tal com s'ha evidenciat en l'apartat on analitzàvem els factors que desencadenen l'acció voluntària i el de la identitat, sembla que, efectivament, són persones sensibilitzades per la necessitat de suport entre persones (reciprocitat), com la necessitat d'actituds solidàries. El suport mutu, menys evidenciat davant la dificultat que tenen de demanar ajuda, ens ha donat peu a fer una anàlisi del voluntariat d'acord amb la perspectiva històrica que comporta una construcció cultural determinada al voltant de l'ajut i la filantropia, i hem pogut observar que la figura del voluntariat comparteix certs trets i valors d'acord amb l'expectativa de rol que aquesta comporta en el context sociohistòric determinat.

Les persones voluntàries reconeixen un entorn propici i un procés de socialització previ a la seva acció voluntària que els ha influït en la seva decisió d'acció social.

En relació amb el punt anterior, les persones han evidenciat certes circumstàncies personals i socials que els fan entendre la lògica de la seva decisió com a voluntaris i voluntàries; internament o personalment, destaquen disposar de temps i d'una situació socioeconòmica més o menys estable o avantatjosa, mantenir una identitat positiva i, com a circumstància secundària, rebre el suport de l'entorn immediat. Com a factors del context o externs. L'existència d'entitats amb prestigi arrelades a la comunitat, la facilitat d'accés a aquestes entitats i el prestigi actual de l'acció voluntària, s'endevinen com a factors influents. Pel que fa al procés de socialització, tal com apuntàvem, gairebé totes les persones entrevistades anomenaven persones que els havien servit de mirall i que els havien sensibilitzat en la

importància de l'ajuda als altres. Tots aquells precedents de solidaritat i suport que han viscut han estat elements que els predisposaven a sentir-se motivats a fer tasques similars.

Les afectacions positives que genera l'acció voluntària tenen més efecte que les negatives.

Sense cap mena de dubte, almenys pel que fa al microsistema i al mesosistema, l'acció voluntària suposa un enriquiment i una millora de la persona i de l'entorn. La incidència que això té en els àmbits macrosocials del macrosistema no és tan evident, sobretot en el voluntariat més centrat en la tasca. La incidència en el macrosistema és més gran en aquelles entitats que tenen aspectes d'advocacia social i de lluita de drets en la seva base. Curiosament, aquestes entitats són, en aquest estudi de cas, les més petites i menys professionalitzades.

L'aprenentatge a través de l'acció voluntària modifica les vides personal, familiar i social de les persones que el fan.

Com en el cas anterior, creiem que queda absolutament demostrat que té una incidència en la vida personal i en l'entorn més immediat. La incidència en la vida familiar sembla que ha estat en tots els casos positiva o bé neutra i, socialment, sembla que apareixen més reforços positius que negatius —tot i que també se n'han exposat. En tot cas, el fet que l'acció voluntària suposa un gran aprenentatge per als voluntaris i voluntàries és tan evident que donem per verificada la hipòtesi.

Així doncs, amb el matís que constitueix el fet que, depenent del tipus d'acció voluntària i de l'entitat en el si de la qual es faci, el grau d'assoliment de les hipòtesis varia, podríem dir que aquestes quedarien verificades.

Capítol 15 Resum i aspectes a debat

En aquest apartat recuperem les principals conclusions o idees clau que han anat sorgint al llarg de l'apartat de conclusions i les posem en relació amb els objectius d'investigació establerts. Tot seguit es presenten també les principals conclusions pel que fa a la relació entre tècnics i voluntariat.

15.1. Idees clau

Resultats de l'objectiu 1

Esbrinar els factors que determinen la participació de les persones voluntàries en les entitats.

No hi ha un únic factor que motiva l'acció voluntària i tampoc que la inhibeixi. Sempre són un conjunt de motius i factors.

Es poden posar en marxa estratègies per a incidir en els motius que propicien l'acció i també evitar els que suposen un risc per a la participació.

En les entitats més professionalitzades i institucionalitzades la identificació institucional del voluntariat amb aquesta acció és més feble que en les entitats petites i no professionalitzades.

Les entitats socials son espais on les persones que defugien l'activisme social poden trobar el lloc idoni des del qual fer la seva aportació a la societat.

Hi ha aspectes aliens a la relació entre entitat i voluntariat que poden incidir en la motivació de les persones que hi col·laboren.

Promoure la cultura de l'oci com un espai de desenvolupament, creixement personal i trobada amb la comunitat potenciarà l'aparició de vocacions voluntàries.

L'anàlisi d'aquells factors que ens fan sentir sense temps —lladres del temps— resultaria d'interès en l'àmbit de la captació de voluntariat.

Resultats de l'objectiu 2

Conèixer el perfil de les persones voluntàries.

Les persones voluntàries se senten motivades per l'acció i la voluntat d'ajudar, d'acord amb els seus valors més enllà de les ideologies que les entitats puguin tenir o defensar.

És el context social el que crea el voluntari o voluntària.

Un entorn que propiciï l'acció desinteressada envers els altres generarà persones col·laboradores i obertes al medi.

Les persones voluntàries tenen una xarxa social rica i participen en grups formals (en entitats) i també informals (amistats, companys de treball, etc.).

Fer voluntariat, al contrari de ser un acte ingenu, representa una decisió adaptativa i constructiva.

La participació social actua com a conservadora de la salut mental, espai de preservació i creació de la identitat, i és un recurs més de resiliència davant les dificultats.

La participació és un espai de creixement i evolució personal que és valorat per les persones entrevistades.

Encara hi ha un sostre de vidre pel que fa a l'accés del rol de voluntariat. Amb tot, és més permeable que en altres moments històrics.

El voluntariat facilita la integració social en el territori i la generació d'una identitat social positiva per a un mateix i per als altres.

Observem la necessitat de coherència entre les demandes que fa el mercat de treball i la possible legislació al voltant de temes com la conciliació familiar i el foment de la cultura de l'oci. Les polítiques poden fomentar o inhibir la participació social.

El món associatiu representa un espai bàsic per a la integració de les persones nouvingudes i els seus fills i filles.

Resultats de l'objectiu 3

Conèixer l'impacte que les tasques voluntàries tenen en la pròpia persona i el seu entorn relacional i social.

El voluntariat reconeix les funcions de prestador de servei i de sensibilització social més que no pas la d'incidència política.

Les entitats no professionalitzades i autogestionades amb un caràcter associatiu més marcat, s'han mostrat més identificades amb la funció política i de transformació social.

El voluntariat contribueix a humanitzar els serveis, promou la cohesió i la transformació social.

L'acció de voluntariat té una incidència que va més enllà de la mateixa tasca encomanada per l'entitat.

El voluntariat és conscient de la limitació de les seves funcions però valora com a prioritari donar resposta a les demandes de suport per part de les entitats.

El voluntariat obté un seguit de capitals que valora com a guanys col·laterals de la seva tasca.

Les creences al voltant del sector i les institucions que l'envolten perpetuen algunes formes d'acció poc funcionals.

El voluntariat té una noció funcional sobre el seu rol en el sentit que és conscient que resol situacions que, des dels nivells macrosocials, no són ateses.

El voluntariat exposa confusió en relació amb conceptes bàsics al voltant dels serveis socials i l'atenció social.

El voluntariat no manifesta gaires espais de reflexió i debat al voltant del rol i la seva funció en el si de les entitats.

El voluntariat tradueix en solidaritat l'impacte que genera la descoberta de necessitats.

Resultats de l'objectiu 4

Analitzar els canvis i transformacions que es donen en les persones que participen com a voluntàries en les entitats del tercer sector d'acció social.

El voluntariat valora el capital cultural i formatiu que s'obté a través de l'acció voluntària.

El voluntariat manifesta una millora de diverses capacitats i habilitats que repercuteixen en la tasca voluntària però també en ell mateix.

Aspectes com la comunicació i la capacitat de connexió amb els altres són millores destacades.

La millora de la capacitat de treball, de l'autoestima i de la seguretat en un mateix són guanys reconeguts.

El voluntariat reconeix el guany —capital simbòlic— que la comunitat considera i respecta.

El voluntariat ha rebut, en general, un reforç positiu a la seva tasca, encara que també hi ha exemples de reforç negatiu.

Les persones voluntàries poden gaudir dels avantatges del prestigi i la legitimació del rol que desenvolupen en la comunitat.

Resultats de l'objectiu 5

Analitzar el diferencial de capital social que presenten les persones voluntàries en el transcurs i l'exercici de les seves tasques de voluntariat.

Les persones voluntàries extreuen i aporten CS en els àmbits microsocials.

El capital vinculant es més important en les entitats petites on la vida associativa té un pes específic més important.

El voluntariat és un actiu per a la comunitat.

El voluntariat pot accedir més fàcilment als recursos de la comunitat en ser persones conegudes.

No totes les tasques de voluntariat generen CS.

D'acord amb el tipus d'entitat en què es participa, la vocació de canvi estructural (àmbits macrosocials) és més o menys present.

El voluntariat confia en els més propers i valora les persones i situacions a l'hora d'haver d'escollir en qui dipositar la confiança.

El voluntariat no mostra una alta confiança en les estructures de poder actuals, ni polítiques ni religioses.

No és la confiança generalitzada el que promou o impulsa el voluntariat.

Com més participació en xarxes formals i informals hi ha, més fàcil és que es continuï participant i s'adopti el rol de voluntari o voluntària.

La desafecció envers les estructures de poder s'expressa també en relació amb les cúpules de les grans entitats que són lluny de les diverses delegacions.

Els capitals socials vinculant i pont són més reconeguts que el capital social d'enllaç reconegut, però menys valorats pel voluntariat.

Les persones voluntàries fan ús de les tecnologies en diversos aspectes de la vida diària, però això no inhibeix la vida associativa i la participació.

Tenir tot el temps ocupat o sentir-se sobreocupat inhibeix la participació i, per tant, la creació de CS.

El voluntariat comprèn les normes i valors de l'entitat i actua en coherència amb elles.

El tipus de normes establertes fomenten nivells i formes de participació diversos tant en el si de l'entitat com a l'hora de relacionar-se amb altres.

El voluntariat no prioritza les tasques burocràtiques ni hi té gaire interès.

El voluntariat detecta situacions que generen capital social negatiu i també aspectes que en suposen una pèrdua.

El voluntariat detecta aspectes del paradigma social actual que no estimulen ni promouen el voluntariat com a valor fonamental.

Resultats —idees clau— de la relació entre tècnics i voluntariat

Tant els professionals com el voluntariat senten que el treball en comú té més aspectes positius que negatius.

La funció relacional és considerada pels subjectes d'estudi com la més pròpia de la figura del voluntariat.

Els rols relacionats amb els àmbits mesosocial i, sobretot, macrosocial són els menys desenvolupats pel voluntariat d'acord amb la visió dels professionals.

Els professionals voldrien disposar de més temps de dedicació a la gestió, acompanyament i treball en equip amb referència al voluntariat.

En alguns casos el voluntariat valora que la professionalització de les entitats els ha fet perdre protagonisme —en el sentit de capacitat d'autogestió.

Els professionals destaquen no haver rebut formació específica per a la gestió del voluntariat.

El voluntariat accepta el rol dels professionals i el veu com la figura experta i en qui delegar el dia a dia de l'entitat.

La manca de temps de gestió pot ser un dels motius que propiciï la sensació d'estar poc formats tant en el cas dels professionals com del voluntariat.

El voluntariat fa de pont amb altres persones de la comunitat i també d'enllaç amb entitats i agents influents.

Els professionals creuen que la figura del voluntariat serà més reconeguda amb el temps.

Els professionals no tenen clar que l'increment de voluntariat repercuteixi en un increment de professionals contractats.

15.2. Aspectes a debat

En darrer lloc, a la llum de les conclusions exposades fins al moment, ens atrevim a aportar propostes i fer reflexions que esperem que puguin contribuir a cercar estratègies de millora o, si més no, a generar debat en relació amb la figura del voluntariat. Plantegem un seguit de temes que afecten les entitats, els seus professionals, l'Administració com a gestora de l'atenció social i també la Universitat com a àmbit formatiu de futurs professionals.

Abans, però, exposem tres paraules clau —**participació, llenguatge i temps**—, donat que amb elles es podrien englobar molts dels conceptes aportats. Els exposem en primer terme perquè considerem que tenen un abast transversal, afecten tots els agents des dels voluntaris i voluntàries fins, com apuntàvem, els àmbits de gestió política i també la societat en general:

- Aprofundir en la recerca d'estratègies per a generar consciència participativa és vital per al desenvolupament de la societat més enllà del fet d'«ajudar» els qui ho necessitin (rol funcional). La participació té un valor en si mateixa com a construcció de ciutadania activa i empodera en la gestió del seu entorn.
- Cal reflexionar sobre l'ús del llenguatge amb referència a l'atenció social (sociolingüística), el voluntariat i la filantropia, ja que porta encara una càrrega molt forta de significats que responen a una construcció social basada en la desigualtat social i amb arrels en creences religioses que no són tan coincidents amb la realitat actual més laica —més enllà de respectar les creences de cadascú-.
- Cal reflexionar sobre l'ús del temps i la primacia del temps dedicat al guany econòmic per sobre de tots els altres i a partir del qual s'articulen els discursos i, per tant, les decisions. Creiem que seria necessari visualitzar i veure el que aporten altres capitals. Aquest és un debat que estava molt viu a finals de segle però que ha anat abandonant-se amb l'avenç de les filosofies més neoliberals.

15.3. Propostes per als agents del tercer sector d'acció social

Proposem tot un seguit d'aspectes que es consideren clau pel que fa a la tasca de les entitats que conformen el TSAS. Sabem que el nivell de concreció no és operatiu, però, d'acord amb

l'estudi, pensem que pot ser més útil presentar tot un seguit d'aspectes que podrien ser estratègics per al futur desenvolupament del sector i dels seus agents.

Pel que fa a les relacions entre entitats:

- Fomentar el treball en xarxa com a prioritari; sobretot valorar quins factors l'impedeixen i quines dificultats, internes i externes, han de superar les entitats per a poder millorar en aquest aspectes. Destaquem algunes de les variables que caldria observar:
 - Competència sentida i real entre les entitats amb objectius similars.
 - Estudi de l'equilibri entre entitats i recursos existents.
 - Estudi de la cultura organitzacional; aspectes que faciliten o dificulten la trobada amb altres entitats i el treball en xarxa.³⁰⁵
 - Revisió de l'ordenació territorial dels recursos de serveis o benestar social.
 - Estudi del temps de dedicació del professional i de les tasques que recauen en els professionals.
 - Condicions per a facilitar l'elaboració de planificacions estratègiques i de creixement sostingut i de qualitat de les entitats.
- Continuar aprofundint en la vessant de l'activisme i la relació amb els MS. Relació que pot ajudar a crear consciència sobre els aspectes d'àmbit macrosocial. Caldria continuar aprofundint en altres formes de participació avui més residuals i que en altres moments històrics (finals de dictadura) han estat capaces de transformar les estructures de poder (el moviment obrer vehiculat pels sindicats i també associacions veïnals, en serien exemples).

En relació amb les figures professionals:

- Clarificar un protocol, no tant del que comporta el treball amb voluntaris per part del responsable de voluntariat, sinó del que comporta dur un projecte en què hi ha intervenció de voluntariat. Tenir en compte els recursos materials i immaterials (temps, habilitats de comunicació, etc.) que demana el fet de treballar amb voluntariat. Seria interessant estudiar i definir accions que caldria que fes tot professional que gestiona voluntariat, així com els límits en nombre de voluntari i voluntàries per tècnic (algunes entitats ja ho fan però en el sentit de mínims, no de màxims).
- Dedicar més temps a crear cultura participativa per part dels tècnics i voluntariat amb una alta implicació, i projectes i accions més obertes a la comunitat.

³⁰⁵ Les estructures organitzatives actuals reproduïxen cultures coherents amb el que ha estat fins ara l'ajuda. Caldria també continuar investigant en aquest sentit i en cercar la manera de transformar la cultura de l'atenció i l'ajut entre persones.

- Continuar aprofundint en el voluntariat inclusiu, com s'està enfocant i a quina població s'està dirigint. A través d'aquest voluntariat, es pot generar canvi en la cultura organitzativa.
- Valorar la creació d'espais de reflexió i diàleg al voltant dels temes d'interès i d'acció de l'entitat, com a previs o complementaris a la participació del voluntariat en espais de treball més pràctics de generació de projectes, presentació a subvencions, etc.

D'acord amb els processos:

- Captació:
 - Aprofitar les plataformes de difusió per a exposar el que representa la tasca voluntària. Com més flexibilitat i diversitat d'horaris, tasques possibles, etc. hi ha, més facilitat hi ha que arribin nous membres.
 - Tenir en compte les variables que han sorgit com a facilitadores, inhibidores, i també el que fa referència a les motivacions motores i detonants, pot oferir claus per a elaborar plans de captació.
 - Donar suport a les propostes que, si bé no són estrictament voluntariat, comporten que la població s'apropi a la realitat del TSAS i a l'acció que aquesta porta a terme. Els projectes del tipus programa-servei (de secundària), els crèdits universitaris, les pràctiques, etc., si bé com diem no ho anomenarem voluntariat per evitar confusions, seran igualment tasques que a mitjà termini comportaran l'entrada de nous voluntaris i voluntàries.
- Seguiment i acompanyament:
 - Insistim en la necessitat d'establir temps d'acompanyament i suport al voluntariat tant pel que fa a un grup gran (en formacions) com en grups mitjans (en coordinació o supervisió de tasca) i en àmbits individuals.
 - Com ja hem comentat, s'insisteix en la necessitat de protocol·litzar tempos del tècnic en relació amb la gestió voluntària en el si dels projectes per a poder fer un seguiment correcte.
 - L'àmbit de l'associacionisme i el voluntariat és un espai privilegiat per a compartir i reflexionar sobre els ritmes vitals. Sobretot entre el voluntariat més jove, apareix com una necessitat a la qual el món del TSAS podria ajudar a donar resposta.

D'acord amb la cultura organitzativa:

- Caldria estudiar la cultura organitzativa que permeti reflexionar sobre:
 - Les relacions clientelars amb l'Administració i altres empreses que gestionen fons econòmics.
 - La importància del treball en xarxa en el si de cada territori.
 - La manera de promoure un treball més inserit en la comunitat —que teixi ponts— i menys centrat en l'entitat (endogen).
 - La promoció d'un voluntariat amb més incidència en aspectes sociopolítics — que es pot vincular amb el que es deia de treballar en xarxa amb els MS.

- La promoció de relacions de caire més horitzontal entre els diversos agents implicats: voluntariat, beneficiaris i entitat.
- La cultura de participació, revisant-la a la llum dels diversos tipus de participació, i fer els canvis convenients perquè hi hagi una participació activa i real. En el treball, proposem com a més idoni l'apropament a la participació interactiva i d'autogestió proposada per Montenegro et al. (s. d.).
- La incidència dels beneficiaris en les institucions en les quals hi realitzen projectes.

Propostes en relació amb l'Administració:

Donat que actualment, d'acord amb l'LSS, correspon a l'Administració **la regulació i l'ordenació de l'activitat de serveis socials la regulació i l'ordenació de les entitats, els serveis i els establiments públics i privats que presten serveis socials a Catalunya**, s'ha considerat oportú aportar algunes idees que podrien ser d'utilitat:

- Desplegar els decrets necessaris que concreten moltes de les premisses que s'indiquen en la Llei de voluntariat 25/2015.
- Concretar el límit del treball voluntari, sobretot arran del creixement de moltes entitats que passen a ser agents principals i actius —i ja no subsidiaris— del desplegament de benestar i serveis socials al territori.
- Vetllar perquè s'estableixi un límit de ràtios professionals-voluntariat i perquè es compleixin aquestes ràtios. Comprovar que es fan accions per a un bon seguiment.
- Realitzar una política de subvencions estable (o altres fórmules de relació) que no suposi una precarització del sector ni de les persones que hi són contractades.
- Revisar els processos participatius perquè les opinions i suggeriments tinguin un valor que vagi més enllà de la participació consultiva.
- Revisar les relacions amb l'Administració que encara són de tipus clientelar i cercar fórmules que canviïn aquest tipus de dinàmiques.
- Investigar sobre la funció relacional i el tracte humanitzat entre els professionals de l'atenció social (TSAS i Administració).
- Difondre el funcionament general de la xarxa de serveis socials i conceptes bàsics al voltant d'aquesta xarxa.

Pel que fa a les universitats:

- Revisar, en els graus sobre temes socials en què els professionals podran treballar el sector social, el disseny curricular pel que fa a les competències necessàries en l'atenció social en el context del TSAS i també pel que fa a l'atenció al voluntariat.
- Incidir en la formació transversal pel que fa a la participació —formes de participació, nivells, mitjans, etc.—, donat que participar comporta ser actiu en la construcció social i comunitària imprescindible en un estat democràtic.

Suggeriments a mode de grans axiomes

Generar debat social —que afecti els àmbits exosocial i macrosocial— en relació amb els límits del voluntariat i la tasca que li és pròpia.

Millorar la formació i informació en relació amb el funcionament de l'atenció social al país i als agents que hi intervenen.

Estimular espais de debat, trobada i reflexió que impliquin el voluntariat de base en el si de totes les entitats.

Revisar els models de relació entre el TSAS i l'Administració i les diverses vies de contractació, col·laboració i participació.

Vincular el voluntariat a la comunitat i fer que aquest pugui actuar com a estímul de la participació social.

Revisar el treball en xarxa entre les entitats i la resta d'agents socials, i tractar d'incrementar-lo.

Revalorar els temps i responsabilitats que s'assignen als professionals per a poder realitzar la tasca d'acompanyament i suport al voluntariat.

Capítol 16. Propostes de continuïtat de l'estudi

Fins ara hem volgut reflectir les idees que han generat més debat i que creiem que poden ser valorades com a futures línies estratègiques del sector. De la investigació concreta, però, han sorgit altres temes als quals es voldria donar continuïtat. Són aspectes que no han pogut ser abordats, ja que comportarien un desviament dels objectius i de les hipòtesis plantejades, però que mostren possibles vies d'investigació futures.

Per una banda, ens agradaria **fer seguiment de l'evolució de les entitats de voluntariat jove**, no professionalitzades i que han mostrat, en el moment de l'estudi, una vessant d'expressió d'identitat molt forta, com Chabab al Amal. A més, tractant-se de persones filles d'immigrants, seria especialment interessant aprofundir en l'estudi, donat que pot aportar línies de treball per a fomentar la integració social i la creació d'una identitat col·lectiva inclusiva, actualitzada i positiva per a tots els membres de la comunitat.

D'especial interès ha estat també el tema de **les tecnologies** que es relacionen amb els processos de les entitats i amb els hàbits de les persones i les comunitats, que també poden ser una bretxa en la distribució dels diversos capitals, en el cas de voluntariat que no tingui habilitats però també amb referència a la resta d'agents amb els quals està en relació (pensem en el voluntariat com a eina d'inclusió: persones grans, persones no alfabetitzades, amb diversitat funcional, etc.). Les tecnologies tenen també un potencial pel que fa a l'atenció social i en relació amb les entitats socials també, però són un tema encara poc treballat. La seva inclusió a favor del TSAS comença a ser present, però encara hi ha camí a recórrer.

Cal donar continuïtat a la investigació sobre **tipus i graus de participació** que es potencien o que cada entitat dibuixa d'acord amb la seva manera d'entendre'ls. Investigar sobre la creació de CS d'acord amb els tipus de participació que estableix cada entitat també seria quelcom interessant. Paral·lelament a aquesta línia d'estudi, seria interessant analitzar la relació, en el sentit de **tipus de comunicació**, que es dona habitualment entre els tècnics i el voluntariat.

En coherència amb aquesta proposta, caldria aprofundir en la **vivència dels professionals**, que, com dèiem, pensem que ha quedat poc aprofundida i que podria aportar més pistes sobre la tasca dels TS i altres professionals de l'àmbit social, per a millorar la seva acció. Seria interessant investigar al voltant del rol però també aprofundir en les competències necessàries del treball amb voluntariat, que permetessin crear un currículum que s'apliqués a diversos àmbits formatius.

Un aspecte transversal que ens ha cridat l'atenció ha estat el referent al **temps subjectiu**. Els més joves manifesten sentir-se sovint sobreesaturats i estressats, sense temps propi. És un tema preocupant i que pensem que seria especialment interessant estudiar. Va més enllà del món del TSAS però hi té una afectació directa, ja que, com hem vist, sentir que no es té temps es tradueix en inhibició de la participació.

En l'anàlisi de la variable confiança generalitzada, es va evidenciar **la crisi de confiança en les institucions que ens representen en l'àmbit macrosocial**. No té relació directa amb l'àmbit de l'associacionisme però es presenta com un fet social d'interès especial en el qual pagaria la pena aprofundir, donat que té una incidència directa en els perfils i formes de participació que les persones escolleixen.

En darrer terme, observem que seria interessant **replicar l'estudi de camp** en altres comarques, amb entitats similars però d'acord amb cada context, per a poder donar-li una vessant comparativa que creiem que ajudaria a la validesa de la investigació.

Referències bibliogràfiques

- Associació de familiars de malalts d'Alzheimer i altres demències a Lleida. AFALL. (2008). http://www.lleidaparticipa.cat/index_web.php?ap=czo3Oijwb3JOYWRhljs=&idw=czo3OijYXQiOw==&idi=czo3OijYXQiOw==
- Agència Estatal Butlletí Oficial de l'Estat. Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. Butlletí Oficial de l'Estat núm. 266 (2007). https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=415692&action=fitxa
- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE. Diario Oficial de la Unión Europea núm. 65 (2014). <https://www.boe.es/doue/2014/094/L00065-00242.pdf>
- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. *Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social*, Boletín Oficial del Estado n. 243 (2015). https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-10922
- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. *Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado*, Boletín Oficial del Estado n. 247 (2015). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11072>
- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. *Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE*, de 26 de febrero de 2014. Boletín Oficial del Estado núm. 272 (2017). <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2017-12902>
- Agència Estatal Butlletí Oficial de l'Estat. *Llei 12/2015, de 9 de juliol, de cooperatives*. Butlletí Oficial de l'Estat núm. 194 (2015). <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-9140-consolidado.pdf>
- Agència Estatal Butlletí Oficial de l'Estat. *Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme*, Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 6930 (2015). https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa?documentId=700159&action=fitxa
- Aguiar, F. X. (2006). Tercer Sector: análisis, desafíos y competencias desde el trabajo social. *Acciones e investigaciones sociales, Extra 1*, 439-462. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002427>
- Alazne, A., Ayerbe, M., Ayerbe, O., Aitziber, C., & Navarro Pikabea, I. (2010). *Manual para la autoevaluación del capital social en las organizaciones*. Okestra - Instituto Vasco de Competitividad. Fundación Deusto. <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra21.pdf>
- Alberich, T. (2007). Asociaciones y Movimientos Sociales en España: Cuatro Décadas de Cambios. *Revista de Estudios de Juventud*, 76, 71-89. <http://www.injuve.es/sites/default/files/Revista-76-capitulo-4.pdf>
- Alberich, T., & Espadas, M. Á. (2011). Asociacionismo, participación ciudadana y políticas

- locales: planteamiento teórico y una experiencia práctica en Jaén. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 0(18), 119. <https://doi.org/10.14198/altern2011.18.07>
- Aliena, R. (coord.). (2008). Los equilibrios del Tercer Sector. Una filosofía del pluralismo de funciones. *Cuadernos de debate*, 4. Fundación Luís Vives. <https://plataformavoluntariado.org/los-equilibrios-del-tercer-sector-una-filosofia-del-pluralismo-de-funciones/>
- Allport, G. W (1965). *Psicología de la personalidad* (2a ed.). Paidós.
- Alonso, J. R. (2020, octubre 16). *El parque de las ratas – Neurociencia*. <https://jralonso.es/2020/10/16/el-parque-de-las-ratas/>
- Alonso, L. E. (2013). La sociohermenéutica como programa de investigación en sociología. *Arbor*, 189(761), 2-15. <https://doi.org/10.3989/arbor.2013.761n3003>
- Alsina, M. R. (2007). La inmigración representada. *Anagramas: Rumbos y sentidos de la comunicación*, 5(10), 71-80. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4851635>
- Álvarez-Miranda, B. (2012). Confianza generalizada e inmigración: evidencia cualitativa del caso español. *Revista Española de Sociología*, 17, 119-131. <https://recyt.fecyt.es/index.php/res/article/view/65298>
- Anguita, J. E. (2018). Análisis del régimen jurídico del voluntariado. *Cadernos de derecho actual*, 9, 271-286. <http://www.cadernosdedereitoactual.es/ojs/index.php/cadernos/article/view/305>
- Arias, B., Boni, M. A., Ortega, L., & Rosado, I. (2015). *El voluntariado transforma si sabemos cómo*. ONGAWA Ingeniería para el Desarrollo Humano. https://www.ongawa.org/wp-content/uploads/2015/09/ONGAWA_El-voluntariado-transforma1.pdf
- Ariño, A. (2004). Asociacionismo, ciudadanía y bienestar social. *Papers. Revista de Sociologia*, 74(0), 85-110. <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v74n0.1088>
- ASM La Noguera. (2020). *Memòria anual 2020*. Ed. ASM.
- Associació Salut Mental La Noguera. (2021). *ASM la Noguera*. <http://asmlanoguera.cat/>
- Atria, R., Siles, M., Arriagada, I., J. Rovinson, L., & Whitford, S. (comp). (2003). *Capital social y reducción de la pobreza: en busca de un nuevo paradigma*. Publicación de las Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2327/S029693_es.pdf
- Azúa, P. (2017). El papel de asociaciones y fundaciones como agentes que contribuyen al bienestar social. A *Documentación Social* 186, 81-97. Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/sistemas-bienestar-politicas-sociales/>
- Ballesteros, V. (2016a). ¿Medir el trabajo voluntario?: ¿Por qué? ¿Para qué? ¿Cómo? . *Revista Española del Tercer Sector*, 34, 125-154. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6458065>
- Ballesteros, V. (2016b). El tercer sector visto por Lester Salomon. *Revista Española del Tercer Sector*, 34, 203-216. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6458067>
- Ballesteros, V. (dir.), Romero, A. J., Montero, L., & Velasco, A. (2019). *EL voluntariado y las universidades visto por las entidades de voluntariado. Estudio de opinión*. Plataforma del Voluntariado de España. <https://plataformavoluntariado.org/wp->

content/uploads/2019/06/voluntariado-y-universidad-web-copia.pdf

Barbero, J. M. (dir.). (2009). *Treball social a Catalunya 1932-1978*. Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya. Hacer.
<https://www.tscat.cat/content/treball-social-catalunya-1932-1978>

Barbero, J. M., & Cortès, F. (2005). *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Alianza Editorial.

Barreiro, F. (2003). *El capital social: què és i com es mesura*. Diputació de Barcelona.
https://llibreria.diba.cat/es/libro/capital-social-el-que-es-i-com-es-mesura_42119

Barreiro, L. (2004). *¿Qué es el Capital Social y cómo Analizarlo en Contextos de Exclusión Social y Pobreza?* Julian Zamora Research Institut. <https://jsri.msu.edu/upload/research-reports/rr35.pdf>

Bartolomé, M., & Cabrera, F. (2003). Sociedad multicultural y ciudadanía: hacia una sociedad y ciudadanía interculturales. *Revista de Educación, n. extra(1)*, 33-56.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=761186>

Bauman, Z. (2007). *Tiempos líquidos*. Tusquets.

Bazoret, E. (2002). Nan Lin, Social Capital. A theory of social structure and action. *Revista de Ciencia Política, XXII(2)*, 131-133.
https://www.researchgate.net/publication/262750159_Social_Capital_A_Theory_of_Social_Structure_and_Action

Berger, P., & Luckmann, T. (1968). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu.

Bericat, E. (1998). *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social: significado y medida*. Ariel.

Berkowitz, L., & Macaulay, J. (1970). *Altruism and helping behavior social psychological studies of some antecedents and consequences*. Academic Press.
<https://www.worldcat.org/title/altruism-and-helping-behavior-social-psychological-studies-of-some-antecedents-and-consequences/oclc/570987501>

Bermúdez, J., Pérez-García, A. M., Ruíz, J., Sanjuán, P., & Rueda, B. (2011). *Psicología de la personalidad*. UNED. <https://tuvntana.files.wordpress.com/2015/06/psicologia-de-la-personalidad-bermudez-perez-y-ruiz.pdf>

Bevort, A. (2007). *El capital social y las teorías sociológicas: Breve historia intelectual del capital social*. Fundación Cursos de Verano. Universidad de País Vasco - EUSTAT.
https://www.academia.edu/6409531/El_capital_social_y_las_teorías_sociológicas_Breve_historia_intelectual_del_capital_social

Blanco, R. (2011). Campos, relaciones y redes de poder: Debates teóricos para la comprensión de las disputas por el control del estado. *Revista Reflexiones, 0(0)*, 95-106.
<https://doi.org/10.15517/rr.v0i0.1526>

Blanco, M. R. (1996). Trabajadores voluntarios - trabajadores remunerados: Reflexión sobre unas relaciones que tienen que ser posibles. A *Voluntariado. Documentación Social, n. 104*, 129-141. Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/voluntariado/>

Blàvia, C. (2022). Voluntariado y acción social en Lleida.: La tarea de los Puntos de

- Voluntariado. *Itinerarios De Trabajo Social*, (2), 35–43.
<https://doi.org/10.1344/its.i2.36157>
- Bourdieu, P., Chamboredon, J. C., & Passeron, J. C. (1973). *El oficio de sociólogo*. Siglo XXI.
- Bourdieu, P. (1988). *La distinción: criterios y bases sociales del gusto* [traducción de M^a del Carmen Ruiz de Elvira]. Taurus.
- Bourdieu, P. (1997). *Razones prácticas sobre la teoría de la acción*. Editorial Anagrama.
- Bourdieu, P. (2000a). Espacio social y poder simbólico. *Cosas dichas*. Gedisa, 127-142.
- Bourdieu, P. (2000b). Las formas del capital. Capital económico, capital cultural y capital social. *A Poder, derecho y clases sociales*, 131–164. Desclée.
- Bourdieu, P. (2001). El capital social. Apuntes provisionales. A F. Herreros & A. de Francisco (ed.). *Capital Social. Zona abierta*, 83-87. Fundación Pablo Iglesias.
- Bourdieu, P. (2007). *El sentido práctico* (1a ed.). Siglo XXI.
- Bourdieu, P., & Wacquant, L. (1994). *Per a una sociologia reflexiva*. Herder.
- Boxman, E. A. W., De Graaf, P. M., & Flap, H. D. (1991). The impact of social and human capital on the income attainment of Dutch managers. *Social Networks*, 13(1), 51-73.
[https://doi.org/10.1016/0378-8733\(91\)90013-J](https://doi.org/10.1016/0378-8733(91)90013-J)
- Bronfenbrenner, U. (1979). *La ecología del desarrollo humano*. Paidós Ibérica, SA.
- Bruel, A. (2020). *Ser, ¿qué ser?* Cruz Roja Española.
https://www.cruzroja.es/cre_web/formacion/libros/ser_es/index.html
- Burton, N. W., Pakenham, K. I., & Brown, W. J. (2009). Evaluating the effectiveness of psychosocial resilience training for heart health, and the added value of promoting physical activity: A cluster randomized trial of the READY program. *BMC Public Health*, 9(1), 427-427. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-9-427>
- Cabra, M. Á. (2019). La Unión Europea como marco de configuración de las políticas sociales y de discapacidad. *Revista Española de Discapacidad*, 7(1), 221-240.
<https://doi.org/10.5569/2340>
- Callejo, J. (2002). Observación, entrevista y grupo de discusión: el silencio de tres prácticas de investigación. *Revista Española de Salud Pública*, 76(5), 409-422.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272002000500004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Canyelles, J. M. (2012). El Voluntariat a Catalunya: Un model propi en evolució. A *Dossiers del Tercer Sector* (vol. 19). Taula d'Entitats del Tercer Sector.
<https://xarxanet.org/sites/default/files/tetss--el-voluntariat-a-catalunya.pdf>
- Cáritas Española. (s. d.). *Cáritas*. Recuperat de <https://www.caritas.es/> el 16 d'agost de 2020.
- Caritas. (2021). *Càritas d'Urgell*. recuperat de: <https://www.caritasurgell.cat/identitat/>
- Caritas Diocesana - Seu Balaguer-. (2019). *Memòria 2019*.
<https://www.caritasurgell.cat/memoria-2019-2/>
- Caritas Española. (2016). *Código ético de Cáritas Española*. <https://www.caritas.es/main->

- files/uploads/2018/04/Codigo-Etico-Caritas-2016.pdf
- Caritas Española. (2019). *Estatutos de Cáritas Española*. <https://www.caritas.es/main-files/uploads/2020/03/Estatutos-de-Caritas-Espanola-2019.pdf>
- Caritas Española. (2020). *Memoria 2020. Seamos mas pueblo*. Caritas Española. <https://www.caritas.es/main-files/uploads/2021/06/memoria-2020.pdf>
- Caritas Española. (2021, juny 25). *Cáritas aprueba su V Plan Estratégico para orientar las respuestas de la Confederación a la realidad post-Covid | Cáritas*. <https://www.caritas.es/noticias/caritas-aprueba-su-v-plan-estrategico-para-orientar-las-respuestas-de-la-confederacion-a-la-realidad-post-covid/>
- Casado, D. (1994). *Introducción a los servicios sociales*. Popular.
- Casado, D. (1999). Organització de l'acció voluntària a Espanya. A *Perspectives de l'acció voluntària*. (p. 134-141). Edicions Pleniluni.
- Casado, D. (2006). Relaciones de los sectores públicos y voluntario. A J. I. Ruiz Olabuénaga (dir.). *El sector no lucrativo en España. Una visión reciente*, 127-171. Fundación BBVA.
- Casado, D. (2015). Cambios y continuidades en el Tercer Sector de Acción Social. *Revista Española del Tercer Sector*, 30, 23-47. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5216589>
- Casey, J. (1996). Las organizaciones no gubernamentales: su papel en las políticas públicas - Dialnet. *Gestión y análisis de políticas públicas*, 5-6, 175-188. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=186093>
- Castaño, M. de los A., Carrillo, C., Martínez, M. E., Arnau, J., Rios, M. I., & Nicolás, M. D. (2017). *Guía práctica de grupos de discusión para principiantes*. Universidad de Murcia. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/54260>
- Castel, R. (1997). *Las Metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado*. Paidós.
- Cazares, A. R., & Figueroa, J. R. (2007). Capital social y democracia: una revisión crítica de Robert Putnam. <http://www.politicaygobierno.cide.edu/index.php/pyg/article/view/1069>
- Cendrós E., & Panadero, H. (2019). *El panoràmic 2018. Base social i participació a les entitats no lucratives de Catalunya* (vol. 5). <http://www.elpanoramich.org/wp-content/uploads/2015/07/PANORAMIC-2018.pdf>
- Centre d'Estudis de Temes Contemporanis, Castinyeira, À. & Vidal, P. (ed.). (2003). *Llibre blanc del tercer sector cívico-social*. Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions. http://www.tercersector.cat/sites/www.tercersector.cat/files/lilibre_blanc.pdf
- Centre for European Volunteering (s. d.). <https://www.europeanvolunteercentre.org/copy-of-studies> el 9 de febrer de 2021.
- Centre promotor d'Aprenentatge Servei. (s. d.). *Aprenentatge Servei*. <https://aprenentatgeservei.cat/> el 9 novembre de 2020.
- Centro Europeo de Voluntariado. (s. d.). *EVEN - Employee Volunteering*. <https://www.europeanvolunteercentre.org/even> el 10 de febrer de 2021.
- Centro Europeo del Voluntariado. (2006). *MANIFIESTO del voluntariado en Europa*. <http://www.cev.be/facts&figures.htm>

- Cerdeira Gutiérrez, I. (1987). Los servicios sociales del franquismo a la Constitución. *Cuadernos De Trabajo Social*, 135. Universidad Complutense de Madrid.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.5209/CUTS>
- Chabab Al Amal. (2021). *اللاملي شد باب – Associació de Joves Musulmans de les Terres de Lleida*. <https://chababalamal.com/>
- Chacón, F., Pérez, T., Flores, J., & Vecina, M. L. (2010). Motivos del Voluntariado: Categorización de las Motivaciones de los Voluntarios Mediante Pregunta Abierta. *Intervención Psicosocial*, 19(3), 213-222.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592010000300002
- Chacón, F., Pérez, T., & Vecina, M. L. (2011). Motivaciones del voluntariado: factores para la permanencia y vinculación del voluntariado. *Documentación Social. Cáritas Española*, 160, 131-148. <https://www.caritas.es/producto/voluntariado-presencia-y-transformacion-social/>
- Chacón, F., Sueriro, M. J., & Vecina, M. L. (2009). Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema*, 21(1), 112-117.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2865606>
- Chaves, R., & Zimmer, A. (2017). *El tercer sector en España y en Europa: Crisis y resiliencia*. Publicacions de la Universitat de València.
- Claramunt, S. (1997). L'ajut mutu. L'assistència a la Barcelona del segle XV. *Revista d'etnologia de Catalunya*, 11, 44-51. <https://raco.cat/index.php/RevistaEtnologia/article/view/48863>
- Clemente, J. C. (1990). *Historia de la Cruz Roja Española*. Cruz Roja Española.
- Clemente, J. C. (1993). *El Árbol de la vida : la Cruz Roja en la guerra civil española : 1936-1939*. Laboratorios Beecham, S.A.
- Coleman, J. (2001). Capital social y creación de capital humano. A F. Herreros & A. de Francisco (ed.). *Capital Social. Zona abierta*, 47-81. Fundación Pablo Iglesias.
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94(suplement), 95-120.
https://www.jstor.org/stable/2780243?seq=1#metadata_info_tab_contents
- Coleman, J. S. (2011). *Fundamentos de teoría social*. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Comín, A. (2011). «Cómo ser juez y parte y no morir en el intento» El paper del Tercer Sector en les polítiques socials. *Revista de Treball Social*, 193, 9-21.
<https://www.tscat.cat/content/rts-193-bilingue>
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>
- Comisión Europea. (2011). *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones; comunicación sobre políticas de la UE y voluntariado: Reconocimiento y fomento de actividades voluntarias transfronterizas en la UE*. <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2011/ES/1-2011-568-ES-F1-1.Pdf>
- Comité Internacional de la Cruz Roja. (s.d.). *Historia de los emblemas - CICR*. Recuperat 19

setembre 2021, de <https://www.icrc.org/es/doc/resources/documents/misc/emblem-history.htm>

- Conde, F. (2009). Análisis sociológico del sistema de discursos. A *Colección Cuadernos Metodológicos* (vol. 43). Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Confederació de Federacions de Centres d'Esplais Cristians (s. d.). *Coordinació Catalana de Colònies, Casals i Clubs d'Esplai*. <http://www.coordinaciocatalana.org/> el 7 de juliol de 2020.
- Consell Comarcal de la Noguera. (s.d.). *Consell Comarcal de la Noguera*. Recuperat 17 agost 2020, de <http://www.ccnoguera.cat/>
- Consell Comarcal de La Noguera. (s.d.-a). *La Noguera*. <https://www.ccnoguera.cat/la-comarca/la-noguera-1/la-noguera>
- Consell Comarcal de La Noguera. (s.d.-b). *Plans Comunitaris de la Noguera — Serveis Socials de la Noguera.*, de <http://www.ccnoguera.cat/serveis-socials/comunitari-comunitat/plans-comunitaris-de-la-noguera>
- Consell Nacional de Joventut de Catalunya (s. d.). <https://www.cnjc.cat/ca/que-fem/participacio-i-associacionisme>
- Coordinadora de Mentoría Social. (2021). <https://www.mentoriasocial.org/>
- Cox, E. (2003). El Capital Social en Australia. A R. Putnam (ed.). *El declive del Capital Social*, 167-209. Galaxia Gutenberg. Círculo de Lectores.
- Crespo, T. (2011). El tercer sector sectorial, un sector emergent. *Revista de Treball Social*, 193, 45-58. <https://www.tscat.cat/content/rts-193-bilingue>
- Creu Roja Catalunya. (s. d.). *Creu Roja Catalunya*. <http://www.creuroja.org/AP/CM.aspx> el 16 d'agost de 2020.
- Cruz, A. (2007). *El Tercer Sector y la construcción de Capital Social*. <http://scur.cat/B02XP4>
- Cruz Roja. (2021). *Historia - Cruz Roja*. <https://www2.cruzroja.es/historia>
- Cruz Roja Española. (2015). *VIII Asamblea General de Cruz Roja Española. Plan estratégico 2015-2019*. <http://scur.cat/JKF7YN>
- Cruz Roja Española. (2019). *Memoria integrada resumida*. <http://scur.cat/NEHPCL>
- Cruz Roja Española. (2020). *Memoria integrada de Cruz Roja*. <http://scur.cat/NZ38ZC>
- Cruz Roja Española. (2021). *Organigrama OC*. <http://scur.cat/8N4Y74>
- Cuenca, M. (2000). *Ocio humanista: dimensiones y manifestaciones actuales del ocio*. Universidad de Deusto.
- Curcoll, L. (2011). Per què ser voluntari avui? Ser jove i voluntari al s. XXI: motivacions i dificultats. *Estris*, 180, 8-9.
- Dalkey, N., & Helmer, O. (1963). An Experimental Application of the DELPHI Method to the Use of Experts. *Management Science*, 9(3), 458-467. <https://doi.org/10.1287/mnsc.9.3.458>
- De Castro, C., Martín, M. P., & Serrano, A. (2019). Sociologizando la resiliencia. El papel de la participación socio-comunitaria y política en las estrategias de afrontamiento de la crisis. *Revista Española de Sociología*, 28(2), 227-247.

<https://recyt.fecyt.es/index.php/res/article/view/64463/43753>

De la Torre, I., & Bonete, B. (2010). Organizaciones del Tercer Sector: características, gestión y gobierno de las entidades no lucrativas. A Universidad Nacional de Educación a Distancia (ed.). *Tercer Sector e Intervención Social*, 225-283. UNED Editorial Universitaria SA.

De Lorenzo, R. (2016). La Ley del Tercer Sector de Acción Social: una primera visión panorámica. *Revista Española del Tercer Sector*, 34, 155-199.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6458066>

De Lorenzo, R., & López, A. (ed). (2012). *Trabajo Social, Tercer sector e Intervención Social*. UNED. Editorial Universitas SA.

De Lorenzo, J. (2015). *Vinculos sociales e integración. Estudio intergeneraciónnal sobre capital social e integración*. Universidad de Educación a Distancia, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, Departamento de Sociología III.

DEP Institut. (2017). *Les necessitats de les entitats del Tercer Sector Social de Catalunya en tecnologia mòbil, digitalització i TIC*. Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.
https://www.tercersector.cat/sites/default/files/presentacio_mwc_feb2017_v2.pdf

Departament de Benestar Social i Família. (2014). *Manual del curs d'iniciació al voluntariat*. Generalitat de Catalunya.

Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya. (2008). *Llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques*.
http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/arxius/llibre_tercer_codi_civil_catalunya.pdf

Departament de Treball Afers Socials i Famílies, Generalitat de Catalunya. (s. d.). *Xarxanet.org*. Recuperat de <https://xarxanet.org/> el 15 d'agost de 2020.

Díe, L. (1996). La formación del voluntariado. A *Voluntariado. Documentación Social*, n. 104 (p. 167-184). Cáritas Española.

Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària. (2018). *Informe de l'Associacionisme i el Voluntariat a Catalunya*. <http://scur.cat/XX668K>

Directiva 2014/23/ue del parlamento europeo y del consejo de 26 de febrero de 2014 relativa a la adjudicación de contratos de concesión, Pub. L. No. L94, Diari Oficial de la Unió Europe 1 (2014). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0023&from=EN>

Directiva 2014/24/ue del parlamento europeo y del consejo de 26 de febrero de 2014 sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE, Pub. L. No. L94, Diari Oficial de la Unió Europea 65 (2014). <https://www.boe.es/doue/2014/094/L00065-00242.pdf>

Doistua, J., Lazcano, I., & Madariaga, A. (2020). El valor del ocio: significado y evolución. A *Valores en la era de la incertidumbre: individualismos y solidaridades*, 86-112. Deusto Universidades.

Domingo, A. (1996). «¿Voluntarios? No, gracias.» Clarificación ética de la acción voluntaria. An *Voluntariado. Documentación Social*, n. 104, 27-38. Cáritas Española.
<https://www.caritas.es/producto/voluntariado/>

- Domínguez, J. (2021). El paradigma construccionista y su aplicación en el Trabajo Social Comunitario. *Itinerarios de Trabajo Social*, 1, 31-35.
<https://doi.org/10.1344/ITS.V011.32477>
- Donati, P. (1997). El desarrollo de las Organizaciones del Tercer Sector en el proceso de modernización y más allá. *Reis*, 113-141.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=760091>
- Donati, P. P. (2004). Nuevas políticas sociales y Estado social relacional. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 108, 9-48.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1172850>
- Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Generalitat de Catalunya. (s. d.). *Pla Nacional de Joventut de Catalunya*.
https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/joventut/pla_nacional_de_joventut_de_catalunya/
- Dumazedier, J. (ed.), Arents, P., Domenach, J. M., Fougeyrollas, P., Ignatiev, I., Kaes, R., Maget, M., Ossipov, P., Pizzorno, A., Raillon, L., Ripert, A., & Tourain, A. (1971). *Ocio y sociedad de clases*. Fontanella.
- Durkheim, E. (1987). *La división del trabajo social*. AKAL.
- Ecoserveis. (2014). *Com actuar davant la pobresa energètica*. <http://scur.cat/93J4G2>
- El Segre. (2017, novembre 4). *Cedeixen un local a l'Associació de Familiars d'Alzheimer de Lleida*. <http://scur.cat/2P67XB>
- Enjolras, B., Salamon, L. M., Sivesind, K. H., & Zimmer, A. (2018). The third sector as a renewable resource for Europe: Concepts, impacts, challenges and opportunities. A *The Third Sector as a Renewable Resource for Europe: Concepts, Impacts, Challenges and Opportunities*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-71473-8>
- ENSÓ SCCL. (2020). *Informe de mesura de Capital Social. Projecte SOCIALNEET. De les organitzacions de la societat civil a l'emprenedoria social. Lluita contra l'atur i l'abordatge de joves. Les necessitats de NEET's*. <https://www.mataro.cat/sites/socialneet/imatges-i-documentos/informe-de-mesura-del-capital-social.pdf>
- EUR-Lex. Directiva 2014/23/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la adjudicación de contratos de concesión. Diario Oficial de la Unión Europee núm. 1 (2014). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0023&from=EN>
- European Anti Poverty Network España. (s. d.) *Conócenos* <https://www.eapn.es/que-es-eapn.php>
- Fantova, F. (2007). Repensando la intervención social. A *Documentación Social*, 147,183-198. Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/migraciones-y-desarrollo/>
- Fantova, F. (2018). Colaboración y alianzas multiagente en las estrategias del Tercer Sector de Acción Social. *Revista Española del Tercer Sector*, 38, 135-162.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6460300>
- Fernández, E. (2012). Identidad y personalidad: o como sabemos que somos diferentes de los

- demás. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 2(4), 1-18.
<https://xdoc.mx/preview/documento-1-sociedad-espola-de-medicina-psicosomatica-y-5f2c6c3e723ee>
- Fernández, M., Guerrero, C., & OTS. (2019). *El panoràmic. La Noguera 2018*.
http://www.elpanoramic.org/wp-content/uploads/2015/07/2019-06_Panoramic_Noguera-V3.pdf
- Fernández, M., López, S., & Vidal, P. (2017). *Voluntariat i Discapacitat. Monogràfic*. Observatori de la Discapacitat Física, Observatori del Tercer Sector.
https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2019/06/2018-07_odf_monografic-vid.pdf
- Festinger, L. (1975). *Teoría de la disonancia cognoscitiva*. Instituto de Estudios Políticos.
- Forbes. (2019, maig 28). *OMS clasifica el 'burnout' como una enfermedad*. Forbes México.
<https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-y-estres-laboral-como-una-enfermedad/>
- Foucault, M. (1988). *La Arqueología del saber*. Siglo XXI.
- Fougeyrollas, P. (1971). La familia, comunidad de ocios. A *Ocio y sociedad de clases*, 167-191. Fontanella.
- Franco, P., & Fernández, R. (2012). El Tercer Sector de Acción Social en la encrucijada. A *Documentación Social*, n. 165, 189-206. Cáritas Española.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4188399>
- Fresno, M., & Segado, S. (2012). Trabajo Social y jóvenes: el descubrimiento de los otros a través del voluntariado social. *Comunitaria Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 55-70.
<http://revistas.uned.es/index.php/comunitania/article/view/7119>
- Freud, S. (1970). *El Malestar en la cultura y otros ensayos*. Alianza.
- Fuentes, J. L. (2014). Identidad cultural en una sociedad plural: propuestas actuales y nuevas perspectivas. *Bordón Revista de pedagogía*, 66(2), 61-74.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4673872>
- Fundació Pere Tarrés, Projectes Socials, & Universitat Ramon Llull. (2003). *El voluntariat en família. La família: un nou perfil de voluntariat*. Departament de Benestar i Família, Generalitat de Catalunya.
https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/ambits_tematics/families/11voluntariatfamilia04/2004voluntariatenfamilia.pdf
- Fundación Hazlo posible. (2017). *Guía práctica para mejorar la gestión diaria de tu ONG: 100 consultas imprescindibles para entidades sin ánimo de lucro*. Fundación Hazlo posible.
https://www.solucionesong.org/ficheros/solucionesong_100_consejos.pdf
- Fundación Luís Vives. (2012). *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*.
[www.fundacionluisvives.org, http://old.tercersector.cat/sites/tercersector.cat/files/2012_anuario_fundacion_luis_vives.pdf](http://old.tercersector.cat/sites/tercersector.cat/files/2012_anuario_fundacion_luis_vives.pdf)
- Fundación PWC. (2018). *Radiografía del Tercer Sector Social en España: retos y oportunidades*

- en un entorno cambiante.
http://www.plataformatercersector.es/sites/default/files/20180626_estudio_fundacion-pwc-tercer-sector-social-2018_DEF.pdf
- Fundación Telefónica España. (2019). *Retrato del voluntariado en España*.
<https://www.fundaciontelefonica.com/cultura-digital/publicaciones/retrato-del-voluntariado-en-espana/680/>
- Galaso, P. (2011). *Capital social y desarrollo económico: Un estudio de las redes de innovación en España*. Universidad Autónoma de Madrid.
<https://repositorio.uam.es/handle/10486/6639>
- Galbraith, J. (1977). *Organization Design*. Addison-Wesley.
- García-Bueno, G. (2017). Capital social i metodologia d'anàlisi qualitativa. *Clivatge Revista d'Estudis i Testimonis sobre els Conflictes i els Canvis Socials*, 5, 199-239.
<https://www.raco.cat/index.php/clivatge/article/view/321477/412067>
- García, M. M., & Mateo, I. (2000). El grupo focal como técnica de investigación cualitativa en salud: diseño y puesta en práctica. *Atencion primaria / Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria*, 25(3), 181-186. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(00\)78485-x](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(00)78485-x)
- García, S. (2007). Tendencias sociales y jurídicas en el tercer sector de la Unión Europea. *Revista Española del Tercer Sector*, 6, 55-90.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2376708>
- García, J. (1999). Tercer sector e inserción social. *Alternativas. Cuadernos de trabajo social*, 0(7), 47-62. <https://doi.org/10.14198/altern1999.7.3>
- García, M., López, E., i Torres, J. (2019). *Estudi sobre necessitats socials al municipi de Balaguer*. Mediacció. No publicat en el moment de consulta.
- Generalitat de Catalunya, Departament d'Ensenyament. (s. d.). *Impuls del servei comunitari per a l'alumnat de secundària obligatòria*. <http://scur.cat/7GKCBL>
- Generalitat de Catalunya. (s. d.). *Xarxa Telemàtica Educativa de Catalunya*.
<http://xtec.gencat.cat/ca/inici>
- Gergen, K. J. (1997). *El Yo saturado* (3a. reimpr.). Paidós.
- Giner, S. (1998). *Sociologia*. Edicions 62.
- Goffman, E. (1959). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Amorrortu.
- Gómez, H. (2001). La teoría relacional de la sociedad. *Revista Internacional de Sociología*, 59(28), 5-44.
<http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/741/954>
- Gómez, P., & Mielgo, E. (1989). Voluntariado y trabajo social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 2, 79-87. <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS8989110079A>
- Gómez, P. J. (2011). Crisis socio-económica y voluntariado. A *Voluntariado: presencia y transformación social*. *Documentación Social*. n.160, 43-69. Cáritas Española.
<https://www.caritas.es/producto/voluntariado-presencia-y-transformacion-social/>
- González-Muzzio, C. (2013). El rol del lugar y el capital social en la resiliencia comunitaria

- posdesastre. Aproximaciones mediante un estudio de caso después del terremoto del 27/F. *EURE Revista Latinoamericana de Estudios Urbanos Regionales*, 39(117), 25-48. <https://doi.org/10.4067/S0250-71612013000200002>
- González, A. (2011). El papel del voluntariado en la lucha contra la exclusión social: el valor del acompañamiento. A *Documentación Social. Voluntariado: presencia y transformación social*, n. 160, 171-188. Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/voluntariado-presencia-y-transformacion-social/>
- Granovetter, M. (1985). Economic action and social structure: the problem of embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91, 481-510. https://www.jstor.org/stable/2780199?seq=1#metadata_info_tab_contents
- Guber, R. (2004). *El salvaje metropolitano: reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Paidós.
- Guber, R. (2011). *La etnografía: método, campo y reflexividad*. Siglo XXI.
- Guerrero, R. F. (2003). Tercer Sector, Capital Social y Antropología Sociocultural. *Revista Chilena de Antropología*, 17. 33-45 doi: [10.5354/0719-1472.2011.17352](https://doi.org/10.5354/0719-1472.2011.17352)
- Gutiérrez, A. B. (2005). *las prácticas sociales: una introducción a Pierre Bourdieu*. Ferreyra Editor. <http://www.fhycs.unam.edu.ar/carreras/wp-content/uploads/2017/03/Alicia-B.-Gutierrez-Las-practicas-sociale-s-una-introduccion-a-Pierre-Bourdieu..pdf>
- Gutiérrez, A. (1993). *Cáritas española en la sociedad del bienestar 1942-1990*. Hacer
- Gutiérrez, A. (ed.). (2010). *Tercer Sector e Intervención Social*. UNED Ediciones Académicas.
- Hall, P. A. (2003). El Capital Social en Gran Bretaña. A R. D. Putnam. *El declive del Capital Social*, p. 37-92. Círculo de Lectores, Galaxia Gutenberg.
- Hamui, S., & Irigoyen, C. (2009). Capital social y promoción de la salud: claves para iniciar la comprensión del fenómeno. *Atención Familia. Mediagráfica*, 16(6), 100-102. <https://www.medigraphic.com/pdfs/atefam/af-2009/af096e.pdf>
- Herreros, & de Francisco, A. (2001). Introducción: el capital social como programa de investigación. A *Capital Social. Zona abierta*. Vol. 94-95, 1-46. Fundación Pablo Iglesias.
- Herzberg, F. (1968). *Work and the nature of man*. Staples P.
- Hodges, J., & Howieson, B. (2017). The challenges of leadership in the third sector. *European Management Journal*, 35(1), 69-77. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2016.12.006>
- Holguin, J. A., & Rodríguez, M. F. (2020). Proactividad y resiliencia en estudiantes emprendedores en Lima. *Propósitos y Representaciones*, 8(2), e367. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992020000300017&script=sci_arttext
- Hudson, M. (2007). La gestión de las organizaciones no lucrativas. A *Revista Española del Tercer Sector*. n. 6 (p. 121-143). Fundación Luís Vives. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2376743>
- Ibañez, J. (1979). Por qué y para qué se produce un discurso. A *Más allá de la sociología. El grupo de Discusión: teoría y crítica*, 133-216. Siglo XXI.
- Iñiguez, L. (2001). Identidad: de lo personal a lo social. Un recorrido conceptual. A *La*

- constitución social de la subjetividad*, 209-225. Catarata.
- Inoguchi, T. (2003). El Capital Social en Japón. A R. Putnam (ed.). *El declive del Capital Social*, 213-271. Galaxia Gutenberg, Círculo de Lectores.
- Institut d'Estadística de Catalunya. (s.d.-a). *Idescat. El municipi en xifres. Balaguer*.
<https://www.idescat.cat/emex/?id=250404>
- Institut d'Estadística de Catalunya. (s.d.-b). *Idescat. El municipi en xifres. Noguera*. Recuperat 16 febrer 2021, de <https://www.idescat.cat/emex/?id=23#h2>
- Institut d'Estadística de Catalunya. (2020a). *Idescat. El municipi en xifres. Tiurana*.
<https://www.idescat.cat/emex/?id=252228>
- Institut d'Estadística de Catalunya. (2020b). *Idescat. El municipi en xifres. Vilanova de l'Aguda*.
<https://www.idescat.cat/emex/?id=252496>
- Institut d'Estadística de Catalunya. (2021). *idescat.cat*.
<https://www.idescat.cat/emex/?id=251207>
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (s.d.). *Población por sexo, municipios y relación lugar de nacimiento y de residencia(33834)*. <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=33834#!tabs-tabla>
- Izquierda, J., & Callejo, J. (2013). Asociacionismo y participación voluntaria de los jóvenes españoles. Cambios y tendencias actuales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1), 159-170.
https://doi.org/10.5209/REV_CUTS.2013.V26.N1.39253
- Jansen, H. (2013). La lógica de la investigación por encuesta cualitativa y su posición en el campo de los métodos de investigación social. *Paradigmas: Una Revista Disciplinar de Investigación*, 5(1), 39-72. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4531575>
- Jaraíz, G. (2018). El Tercer Sector de Acción Social como prestador de servicios. *Revista Española del Tercer Sector*, 38, 91-112.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6460298>
- Jaraíz, G., Vidal, F., Díe Olmos, L., Fantova, F., & Mota, R. (2014). Capital social y cultural en España. *Informe FOESSA 2014*. Cáritas Española.
http://foessa2014.es/informe/uploaded/capitulos/pdf/07_Capitulo_7.pdf
- Jerez, A. (coord). (1997). *¿Trabajo voluntario o participación? Elementos para una sociología del tercer sector*. Tecnos.
- Jiménez, J. (2009). El efecto Mateo: un concepto psicológico. *Papeles del Psicólogo*, 30(2), 145-154. <http://www2.papelesdelpsicologo.es/pdf/1703.pdf>
- Julià, R., Miranda, X., & Pirla, A. (2019). La intervenció social amb famílies en situació de cronicitat en els serveis bàsics d'atenció social. *Revista de Treball Social*, 216, 11-26.
<https://www.tscat.cat/publicacio/rts-216-catala>
- Jung, C. (2018). *Arquetipos e inconsciente colectivo* (9a ed.). Paidós.
- Kendziur, M. (2021). Expectativas sobre ayudas: Organización económica familiar en una población de escasos recursos materiales. *Antropología: Cuadernos de Investigación*, 24, 131-148. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8039868>
- La Confederació. (s. d.). *La Confederació*. Recuperat de <http://www.laconfederacio.org/> el 25 de juny de 2020.

- La Confederació. (s. d.). *La Confederació*. Recuperat de <http://www.laconfederacio.org/> el 22 d'agost de 2020,
- La Confederació. (2021, juliol 21). *El tercer sector social presenta al nou Govern la proposta de llei per garantir el sense afany de lucre en la gestió de serveis públics d'atenció a les persones*. Entitats Catalanes d'Acció Social. <http://scur.cat/XX7FEY>
- La Confederació Empresarial del TSAS de Catalunya. (2018). Per una gestió de serveis públics d'atenció a les persones amb la iniciativa social sense afany de lucre a través de la acció concertada . *Proposta legislativa del Tercer Sector Social de Catalunya per la construcció d'un nou model de col·laboració publicosocial*. <http://scur.cat/20HNMN>
- Landeta, J. (1999). *El Método Delphi: una técnica de previsión para la incertidumbre*. Ariel.
- Lara, J. (2018). Evolución de los planes estratégicos del Tercer Sector. *Revista Española del Tercer Sector*, 38, 165-186. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6460301>
- Larrauri, M. (1999). *Anarqueologia*. Enclave de Libros Ediciones.
- Leal, R. (2007). Aportes teórico-metodológicos de la fenomenología al desarrollo cualitativo de las ciencias sociales en Alfred Schütz. *ALPHA*, 25, 215-225. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22012007000200015
- Leonisio, R., & Silvestre, M. (2020). Capital social, solidaridad e identidades. A *Valores en la era de la incertidumbre: individualismos y solidaridades*, 179-205. Deusto Universidades.
- Linton, R. (2012). *Estudio del hombre*. Fondo de Cultura Económica.
- Locke, E. (1969). Purpose without consciousness: A contradiction. *Psychological Reports*, 21, 991-1009. <https://psycnet.apa.org/record/1970-17663-001>
- López, S. (2019). Teixint vincles des de la formació fins a la professió: El paper del capital social dels futurs mestres i dels mestres novells en el seu desenvolupament professional a través de l'anàlisi de xarxes socials. A *Tesis Doctorals en Xarxa*. Universitat Ramon Llull. <https://www.tesisenred.net/handle/10803/668098>
- Lorenz, E. N. (1995). *La esencia del caos: un modelo científico para la disparidad de la naturaleza*. Círculo de Lectores.
- Lozares, C., López, P., Miquel, J., Martí, J., & Molina, J. L. (2011). Vista de cohesión, vinculación e integración sociales en el marco del Capital Social. *Redes Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales*, 20, 1-28. <https://www.raco.cat/index.php/Redes/article/view/249746/334105>
- Luis Vives, F. (2012). *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. http://participacionsocial.aytosalamanca.es/es/agenciadevoluntariado/docs/2012_anuario_tsas.pdf
- Madrid, A. (1997). El derecho en las organizaciones no gubernamentales. A *¿Trabajo voluntario o participación?* (p. 135-168). Tecnos.
- Maget, M. (1971). Los rurales. A *Ocio y sociedad de clases*, 73-92. Fontanella.
- Marbán, V. (2007). Tercer sector, Estado de Bienestar y política social. *Política y Sociedad*, 44(2), 153-169. https://www.researchgate.net/publication/27595736_Tercer_sector_Estado_de_Bienest

- Marbán, V. (2010). El Tercer Sector en España (Entidades Altruistas: Cáritas, Cruz Roja, Cajas de Ahorro y Obra Social). A *Tercer Sector e Intervención Social*, 161-191. UNED Editorial Universitaria SA.
- . Bellostas Pérez-Grueso, A., Marcuello Servós, C., & Moneva Abadia, J. M. (2007). *Capital social y organizaciones no lucrativas en España: el caso de las ONGD*. Marcuello, C. (coord.), Fundación BBVA (ed.). <https://www.fbbva.es/publicaciones/capital-social-y-organizaciones-no-lucrativas-en-espana-el-caso-de-las-ongd/>
- Marí, V. M. (2010). Crítica del concepto de “capital social” (Putnam) y propuesta del enfoque de “capital informacional” (Hamelink) para el análisis y el diseño de estrategias de *Economía Política das Tecnologias da Informação e da ...*, 12(1). <http://scur.cat/LDGY03>
- Martí, J. (2004). Antropòlegs sense cultura? *Quaderns de l'Institut Català d'Antropologia*, 19, 34-54. <https://digital.csic.es/handle/10261/8234>
- Martín, E. (1997). El grupo de discusión como situación social. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 79, 81-112. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=760090>
- Martín, E. (2014). Mentiras, inconsistencias y ambivalencias: Teoría de la acción y análisis de discurso. *Revista Internacional de Sociología*, 72(1), 115-138. <https://doi.org/10.3989/ris.2012.07.24>
- Martín, N., Víctor, C., Pérez, M., & Cantero, C. T. (2009). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro. *CIRIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 66, 187-211. www.ciriec-revistaeconomia.es
- Martínez, J. S. (1998). *Las clases sociales y el capital en Pierre Bourdieu. Un intento de aclaración*. <https://josamaga.webs.ull.es/Papers/clase-bd-usal.pdf>
- Marx, K. (1996). *El Capital* (ed. especial Cinc...). Pirámide.
- Maseda, M. P., Neira Gómez, I., & Pío del Oro, C. (2000). ¿Cómo medir el capital social? Hacia un indicador sintético de confianza. *Investigaciones de Economía de la Educación*, 3, 445-452. <https://www.researchgate.net/publication/267990826>
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Díaz de Santos.
- Mata, A., & Roca, L. (2006). *Bastint ciutadans: les entitats del Tercer Sector a Lleida*. Edicions de la Universitat de Lleida.
- McClelland, D. C. (1975). *Power: the inner experience*. John Wiley.
- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Narcea.
- McGregor, D. (1969). *El aspecto humano de las empresas*. Diana.
- Membiela, M. (2013a). *Capital Social. Glosario*. Camiño do Faro.
- Membiela, M. (2013b, febrer 9). *Teoría de Juegos: Glosario de Capital Social*. <http://www.capitalsocial.org/2015/02/teoria-de-juegos-game-theory.html?view=flipcard>

- Membriela, M. (2016). *La teoría del Capital Social*. Camiño do Faro.
- Minyons Escoltes i Guies de Catalunya. (2018). *Memòria del Curs 2018-2019*.
<https://www.escoltesguies.cat/publicacions/categoria/memoria-de-curs>
- Miranda, X. (2019). *Treball social en salut mental. Una anàlisi de la disciplina i la identitat professional a Catalunya*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.
<https://www.tscat.cat/publicacio/ix-premi-de-recerca-en-treball-social-dolors-arteman-millor-treball-de-recerca-finalitzat>
- Mogin, T. (2003). La estrategia de Lisboa. *Revista de Derecho de la Unión Europea*, 5, 189-195.
<http://revistas.uned.es/index.php/REDUE/article/view/12400>
- Moldes, A. (2021, febrer 15). *La pandèmia fixa un nou mínim històric de participació a les catalanes*. Diari Ara. https://www.ara.cat/politica/eleccions-14-febrer-2021-parlament-catalunya-participacio_1_3871889.html
- Monferrer, I (2003). Voluntariat social a Catalunya: anàlisi de la seva realitat des de la perspectiva de la formació. A *El voluntariat social a Catalunya. Anàlisi de la seva realitat des de la perspectiva de la formació*. Tesis doctoral. Universitat de Barcelona.
<https://www.tesisenred.net/handle/10803/2893>
- Montagut, M., & Petrus, A. (1999). Sociologia del voluntariat. A *Perspectives de l'acció voluntària*, 45-62. Edicions Pleniluni.
- Montañés, M., Villasante, T. R., & Alberich, T. (1996). ¿Asociaciones de voluntarios?: lo que se dice y lo que se quiere decir cuando hablamos de voluntariado. A *Voluntariado Documentación Social*, n. 104,13-26. Cáritas Española.
<https://www.caritas.es/producto/voluntariado/>
- Montenegro, M., Balasch, M., & Callén, B. (s. d.). Perspectives participatives d'intervenció social. A *Avaluació i intervenció psicossocial*. Universitat Oberta de Catalunya.
- Montero, M. (1982a). La personalidad básica. A *Psicología social*,263-294. Trillas.
- Montero, M. (1982b). Normas, roles y posiciones sociales. A *Psicología social*,224-294. Trillas.
- Montserrat, J. (2005). Veinticinco años de transformación de las organizaciones no lucrativas. A E. (comp.) Guillen (ed.). *Sobre Problemas y Respuestas Sociales: Homenaje a Demetrio Casado*,215-225. Hacer.
- Montserrat, J. (2006). Incidencia en la financiación y el presupuesto. A J. I. Castiñeira (dir.), Ruiz Olabuénaga (ed.). *El sector no lucrativo en España. Una visión reciente* ,173-206. Fundación BBVA.
- Montserrat, J. (2011). Els reptes de les organitzacions del Tercer Sector Social en el context de la crisi econòmica. *Revista de Treball Social*, 193, 22-32.
<https://www.tscat.cat/content/rts-193-bilingue>
- Monzón, J. L., & Antuñano, I. (2018). *Guía laboral de la economía social valenciana*. CIRIEC-España. <http://ciriec.es/publicaciones/guia-laboral/>
- Moore, L. F. (1985). *Motivating volunteers: how the rewards of unpaid work can meet people's needs*. Vancouver Volunteer Centre.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/089976408601500108>

- Mora, S. (2008). El voluntariado social: una voz que nunca cesa. *Documentación Social. Caritas Española.*, 149-150, 503-541. <https://www.caritas.es/producto/50-aniversario-de-documentacion-social-analisis-accion-desarrollo/>
- Morales, J. F., Olza, M. (coord.), Moya, M., Rebollosa, E., Huici, C., & Pérez, J. A. (1999). *Psicología Social y Trabajo Social*. Mc Graw-Hill. Interamericana de España SAU.
- Morales, J.F., (2007) Identidad social y personal. *Psicología social*, 787-804. Mc Graw Gill.
- Morán, A. (1997). El futuro del trabajo, el empleo y el sector voluntario. A *¿Trabajo voluntario o participación?*, 78-108. Tecnos.
- Moreno, F. J. (2018). Ciudadanía y apropiación tecnológica. Herramientas para el análisis de las prácticas comunicativas de los sujetos en torno a las nuevas tecnologías. *Revista Internacional de Pensamiento Político*, 10, 71-83. <https://www.upo.es/revistas/index.php/ripp/article/view/3586>
- Moreno, S. (2009). Vista de "Uso del tiempo, desigualdades sociales y ciclo de vida". *Política y Sociedad*, 46(3), 191-202. <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0909230191A/21814>
- Municipiscatalanas.com. (s.d.). *Noguera | municipiscatalans.com*. Recuperat 16 febrer 2021, de <https://municipiscatalans.com/inici/comarques-de-ponent/noguera/>
- Muñoz, J., & Vázquez, F. (s. d.). Processos col·lectius i acció social. A *Acció Col·lectiva*. Universitat Oberta de Catalunya.
- Muñoz, C., & Pérez, J. (2017). Las consecuencias de la austeridad en los servicios sociales y en la financiación pública del TSAS. A *Revista Española del Tercer Sector*. Vol. 37, 17-40. Plataforma Tercer Sector. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6460263>
- NacióDigital. (2019, maig 14). *El dèficit d'infraestructures i el despoblament: les grans problemàtiques de la Noguera*. <https://www.naciodigital.cat/noticia/179598/deficit-infraestructures-despoblament-grans-problematiques-noguera>
- Naciones Unidas. (s. d.). *Naciones Unidas*. <https://www.un.org/es/>
- Nadel, S. F. (1955). *Fundamentos de Antropología Social*. Fondo de Cultura Económica.
- National Geographic. (2017, noviembre 8). *¿Qué es el efecto mariposa? La teoría del caos*. <https://www.nationalgeographic.es/ciencia/2017/11/el-efecto-mariposa>
- Navajo, P. (2021, juliol 4). *Motivación del voluntariado*. Iniciativa Social. <http://www.iniciativasocial.net/?p=1273>
- Navarro, S. (2004). *Redes sociales y construcción comunitaria: creando (con)textos para una acción social ecológica*. CCS.
- Navarro, M. A. (2006). Modelos y regímenes de bienestar social en una perspectiva comparativa: Europa, Estados Unidos y América Latina. *Revista Desacatos*, 21, 109-134. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-050X2006000200008
- Noguera, J. A. (2000). La restauración de la política social en España: Conclusiones. A J. Adelantado (ed.). *Cambios en el estado de bienestar: políticas sociales y desigualdades en España*, 475-502. Universitat Autònoma de Barcelona.

- Observatori del Tercer Sector. (2007). *La construcció del capital social des del tercer sector*. Observatori del Tercer Sector. [https://www.observatoritercersector.org/Portals/13/Publicacions/Debats/5. La construcció del capital social des del tercer sector.pdf?ver=2018-01-12-114932-843](https://www.observatoritercersector.org/Portals/13/Publicacions/Debats/5.La%20construcció%20del%20capital%20social%20des%20del%20tercer%20sector.pdf?ver=2018-01-12-114932-843)
- Observatori del Tercer Sector, & Consell Nacional de la Joventut de Catalunya. (2013). *Estudi del moviment associatiu juvenil a Catalunya. Informe març 2013*. Observatori del Tercer Sector. https://www.cnjc.cat/documents/2013-04_informe_maj.pdf
- Observatori del Tercer Sector, Vidal, P., Valls, N., & Villa, A. (2009). *Manual de gestió del voluntariat*. Fundació La Caixa. http://www.publicacionestecnicas.com/lacaixa/voluntariat/manual_gestio_voluntariat/files/publicaciones/manual_de_gestion_voluntariado/cat/manual_gestio_voluntariat.pdf
- Offe, C., & Susanne, F. (2003). ¿Se halla en declive el capital social? El caso alemán. A R. D. Putnam (ed.). *El declive del Capital Social*, 345-426. Circulo de Lectores. Galaxia Gutenberg.
- Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Manual de Medición del Trabajo Voluntario*. Organización Internacional del Trabajo. <https://ccss.jhu.edu/publications-findings/?did=368>
- Oriol-Bosch, A. (2012). Resiliencia. *Educación Médica*, 15(2), 77-78. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-18132012000200004&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Ortner, S. B. (2018). La antropología oscura y sus otros. Teoría desde los ochenta. *Revista del Museo de Antropología*, 11(2), 131-146. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/antropologia/article/view/20804>
- Ovejero, A. (1993). Leon festinger y la psicología social experimental: la teoría de la disonancia cognoscitiva 35 años después. *Psicothema*, 5(1), 185-199. <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=872>
- Palacios, J. (2014). *Técnicas cuantitativas de investigación social: cuestiones fundamentales y casos prácticos*. Universitas SA.
- Paldam, M. (2000). Social Capital: One or Many? Definition and Measurement. *Journal of Economic Surveys*, 14(5), 629-653. <https://doi.org/10.1111/1467-6419.00127>
- Pané, R., i Ganau, J. (dir). (2013). *Estratègies de desenvolupament local de la comarca de la Noguera*. Dpt de Geografia i Sociologia, Universitat de Lleida. <https://repositori.udl.cat/handle/10459.1/46866>
- Passey, A., & Lyons, M. (2006). Nonprofits and social capital: Measurement through organizational surveys. *Nonprofit Management and Leadership*, 16(4), 481-495. <https://doi.org/10.1002/nml.122>
- Pelegrí, X. (2004). *Cultura i política en els serveis socials*. Hacer.
- Pena, A., & Sánchez, J. M. (2018). Capital social, confianza y modelos de asociacionismo en España. *Papers*, 103(2), 153-173. <https://papers.uab.cat/article/view/v103-n2-pena>
- Pérez, V. (2003). De la guerra civil a la sociedad civil: el capital social en España entre los años treinta y los años noventa del siglo XX. A R. Putnam (ed.). *El declive del Capital Social*, 429-489. Galaxia Gutenberg. Círculo de Lectores.

- Pérez, V., & López, J. P. (2003). *El tercer sector social en España*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Pérez, F., Serrano, L., & Fernández de Guevara, J. (2008). *Estimación del capital social en España. Documentos de Trabajo* (vol. 8). Fundación BBVA. https://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2017/05/dat/dt_estimacion_capital_2008web.pdf
- Pérez, J. A. (1992). *La motivación humana*. IESE, Universidad de Navarra.
- Pinillos, J. L. (1975). *Principios de psicología*. Alianza.
- Pinto, R. (s. d.). *La falta de tiempo*. Blog de Ramiro Pinto. <https://ramiropinto.es/a2/ats/la-falta-de-tiempo/>
- Pla Nacional de Joventut de Catalunya (s.d.). Agència Catalana de Joventut. Generalitat de Catalunya. <http://scur.cat/D86L05>
- Plataforma de ONG de Acción Social 2013-2016. (2012). *II Plan estratègic del Tercer Sector*. Plataforma de ONG de Acción Social. <https://www.plataformaong.org/recursos/96/ii-plan-estrategico-del-tercer-sector-de-accion-social-2013-2016>
- Plataforma de ONG de Acción Social. (2017). *III Plan estratègic del Tercer Sector 2017-2021*. Plataforma de ONG de Acción Social. http://www.plataformatercersector.es/sites/default/files/iii_plan_estrategico_extendida.pdf
- Plataforma de ONG de Acción Social. (s. d.). *Plataforma de ONG de Acción Social*. Recuperat de <https://www.plataformaong.org/>
- Plataforma de ONG de Acción Social. (2020). *III Plan estratègic del Tercer Sector de Acción Social. Plan operativo anual 2020*. https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1595313438_3petsas.planoperativoanual.2020.pdf
- Plataforma del Tercer Sector de Acción Social. (s. d.). *Plataforma tercer sector*. Recuperat de <http://www.plataformatercersector.es> el 18 de març de 2020.
- Plataforma del Voluntariado de España. (2018). *Memoria de actividades 2018*. Plataforma del Voluntariado de España. <https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2019/04/memoria-de-actividades-2018.-pve-1.pdf>
- Plataforma del Voluntariado de España. (s. d.). *Plataforma del Voluntariado de España*. Recuperat de <https://plataformavoluntariado.org/>
- Plataforma del Voluntariado de España. (2012). *Profundizar en el voluntariado: los retos hasta 2020*. Plataforma del Voluntariado de España. http://www.prodes.org/PROFUNDIZAR_EN_EL_vol.UNTARIADO.pdf
- Plataforma del Voluntariado de España. (2019). *La acción voluntaria en 2018*. <https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2019/02/ultima2018-accionvoluntaria.pdf>
- Porter, L., & Lawler, E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Richard D. Irwin.
- Portes, A., Celaya, A., Vickstrom, E., & Aparicio, R. (2012). ¿Quiénes somos? Influencia de los padres en la identidad y la auto-estima de los jóvenes de segunda generación en España.

- Prieto-Flores, Ò., & Feu, J. (2020). La mentoria social com a eina de treball amb joves en context d'immigració. *Pedagogia i Treball Social: revista de ciències socials aplicades*, 9(2), 99-110. <https://raco.cat/index.php/PiTS/article/view/385071>
- Puig, J., & Trilla, J. (1985). Concepte, història i sociologia de l'oci. A *Pedagogia de l'oci*, 15-43. Ediciones Ceac.
- Pujadas i Rúbies, R., Aldomà i Buixadé, I., Pujadas, I., & Caixa de Catalunya. (1991). *La Noguera : heterogeneïtat territorial i expectatives de redreçament socio-econòmic*. Caixa d'Estalvis de Catalunya.
- Pujal, M. (2004). La identidad (el «self»). A T. Ibáñez Gracia (coord.). *Introducción a la psicología social* (p. 93-138). Universitat Oberta de Catalunya. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1010382>
- Putnam, R. (1995). Tuning In, Tuning Out: The Strange Disappearance of Social Capital in. *Political Science and Politics*, 28(4), 664-683. <https://www.uvm.edu/~dguber/POLS293/articles/putnam1.pdf>
- Putnam, R. (2000). *Per a fer que la democràcia funcioni: la importància del capital social*. Proa.
- Putnam, R. (2002). *Solo en la bolera: colapso y resurgimiento de la comunidad norteamericana*. Círculo de lectores. Galaxia Gutenberg.
- Putnam, R. (2003). *El declive del capital social. Un estudio internacional sobre las sociedades y el sentido comunitario*. Galaxia Gutenberg. Círculo de Lectores.
- Quiceno, J. M., & Vinaccia, S. (2011). Resiliencia: una perspectiva desde la enfermedad crónica en población adulta. *Pensamiento psicológico*, 9(17), 69. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000200007
- Ràdio Balaguer. (2016, maig 19). *L'Associació de Familiars de Malalts d'Alzheimer i altres Demències de Lleida (AFALL) organitza un grup d'ajuda mútua (GAM) adreçat a totes les famílies amb malalts d'Alzheimer i altres tipus de demència, preferentment al familiar cuidador*. <http://www.radiobalaguer.cat/portal/112/index.php?EC=ReadArticle&ArticleID=13271>
- Raya-Diez, E., Sáenz, M. E., & Serrano-Martínez, C. (2019). Gestión de la diversidad cultural: recursos y herramientas del Trabajo Social. *Comunitania. Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 18(18), 65-84. <https://doi.org/10.5944/COMUNITANIA.18.4>
- RED SUMMA. (2013). *La Motivación como clave para desarrollar personas. Nota técnica*. Red Universitaria Virtual Internacional. https://campusvirtual.iep.edu.es/recursos/recursos_premium/programa-habilidades/pdf/motivacion_liderazgo/contenido1/las_motivaciones_humanas.pdf
- Renes, V. (1994). Voluntariado social, incorporación social y solidaridad: Independencia, interdependencia y ambigüedades. A *Mundo Asociativo. Documentación Social*, n. 94, 141-157. Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/mundo-asociativo/>
- Renes, V., & López, E. (2011). Globalización y voluntariado: construir una sociedad desde los valores del voluntariado. A *Voluntariado: presencia y transformación social. Documentación Social*, n. 160, 71-89. Cáritas Española.

- <https://www.caritas.es/producto/voluntariado-presencia-y-transformacion-social/>
- Retolaza, I. (2008). *Teoría de cambio: Un enfoque de pensamiento-acción para navegar en la complejidad de los procesos de cambio social*. PNUD/Hivos.
https://xarxanet.org/sites/default/files/pnud-hivos-guia_teoría_de_cambio.pdf
- Riba, C. (s. d.). L'anàlisi del contingut en perspectiva qualitativa. A *tècniques d'anàlisi de dades qualitatives*. Universitat Oberta de Catalunya.
- Rifkin, J. (2008). *El fin del trabajo: nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: el nacimiento de una nueva era* (ed. revisada). Paidós.
- Rodríguez, A. (2004). *Las ONG como agentes de desarrollo: la cadena de la ayuda y los procesos de aprendizaje y formación de capital social: un estudio de caso: la experiencia del proyecto PN-23 de CARE Bolivia en Villa Serrano*. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid, Servicio de Publicaciones. <https://eprints.ucm.es/4816/>
- Rodríguez, G. (1994). La política social en España: 1980-1992. *Documentación Social. Cáritas Española*, 96, 175-200. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=138616>
- Rodríguez, G. (2005a). Fundamentos del Estado de Bienestar en España. A *Sobre Problemas y Respuestas Sociales: homenaje a Demetrio Casado*, 319-351. Hacer.
- Rodríguez, G. (2005b). Los retos del Tercer Sector en España en el espacio social europeo: especial referencia a las organizaciones de acción social. *Revista Española del Tercer Sector*, 1, 63-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2359328>
- Rodríguez, G. (2013). Crisis estructural y Tercer Sector de Acción Social. *Revista Española del Tercer Sector*, 23, 17-40. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5230936>
- Rodríguez, M. (2014). *El problema de la identidad personal: más que fragmentos*. Biblioteca Nueva.
- Rodríguez, E. (2018). Alcance y retos del III Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social. *Revista Española del Tercer Sector*, 38, 21-42.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6460295>
- Rothstein, B. (2003). El capital social en el estado socialdemócrata. El modelo sueco y la sociedad civil. A R. Putnam (ed.). *El declive del Capital Social*, 95-164. Galaxia Gutenberg. Círculo de Lectores.
- Rueda, B. (2011). La identidad personal. A *Psicología de la personalidad* (p. 527-582). Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Ruiz, J. I. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Ruiz, J. I. (2012). *Teoría y práctica de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Ruiz, J. I. (dir.). (2000). *El sector no lucrativo en España*. Fundación BBVA.
- Ruiz, J. I. (dir.). (2006). *El sector no lucrativo en España: una visión reciente*. Fundación BBVA.
- Sáiz, D. (2019). Aspectes conceptuals i metodològics. Modul 1. Àn *Psicologia de l'atenció i de la memòria*. Universitat Oberta de Catalunya.
- Salamon, L. M. (1996). *The International classification of nonprofit organizations*. ICNPO-

Revision 1. 1996. <http://ccss.jhu.edu/publications-findings/?did=107>

- Salamon, L. M., Anheier, H. K., List, R., Toepler, S., Sokolowski, S. W., & col·laboradors. (2001). *La sociedad civil global: Las dimensiones del sector no lucrativo. Proyecto de estudio comparativo del sector no lucrativo de la Universidad Johns Hopkins*. Fundación BBVA. <https://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2017/05/dat/lasociedadcivilglobal.pdf>
- Salamon, L. M., Sokolowski, S. W., & Haddock, M. A. (2011). Measuring the economic value of volunteer work globally: Concepts, estimates, and a roadmap to the future. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 82(3), 217-252. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8292.2011.00437.x>
- Salazar, J. M. (1979). Valores y motivaciones sociales. A *Psicología social*, 110-139. Trillas.
- Salazar, J. M., & Montero, M. (ed.). (1982). *Psicología social*. Trillas.
- Sanmartín, R. (2003). *Observar, escuchar, comparar, escribir. La práctica de la investigación cualitativa*. Ariel.
- Sarasa, S., & Obrador, G. (1999). El papel de la sociedad civil en los servicios sociales. A *¿Existe sociedad civil en España? Responsabilidades colectivas y valores públicos*. Fundación Encuentro.
- Saz, M. I. (2006). *El capital social en las organizaciones no lucrativas. Implicaciones en la gestión: Una aproximación a través del estudio de casos*. Tesis doctoral. Universitat de València. <https://www.tdx.cat/handle/10803/9696#page=>
- Scandroglio, B., San José, M. C., & López, J. S. (2008). La teoría de la Identidad Social: una síntesis crítica de sus fundamentos, evidencias y controversias. *Psicothema*, 20(1), 80-89. <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?ID=3432>
- Scheier, I. H. (2003). *Building Staff/Volunteer Relations*. Energize, Inc. <http://ellisarchive.org/building-staff-volunteer-relations>.
- Schnurbein, G. von. (2014). Managing Organizational Social Capital through Value Configurations. *Nonprofit Management and Leadership*, 24(3), 357-376. <https://doi.org/10.1002/nml.21096>
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios*. Paraninfo.
- Simon, B. (2004). *Identity in modern society: A social psychological perspective*. Blackwell.
- Skocpol, T. (2003). América Cívica, pasado y presente. A R. Putnam (ed.). *El declive del Capital Social*, 493-542. Galaxia Gutenberg. Círculo de Lectores.
- Soler, R. (2013). *Democràcia, participació i joventut. Una anàlisi de l'Enquesta de participació i política 2011*. (Col·lecció Estudis, vol. 33). Generalitat de Catalunya, Direcció General de Joventut i Direcció General de Relacions Institucionals i amb el Parlament. <http://scur.cat/9G7N0F>
- Subirats, J. (1992). Administración pública y mercado. *Información Comercial Española. ICE: Revista de Economía*, 712, 33-42.
- Subirats, J. (1999). *¿Existe sociedad civil en España? Responsabilidades colectivas y valores públicos*. Fundación Encuentro.

- Sue, R. (1982). *El Ocio*. Fondo de Cultura Económica.
- Tajfel, H. (1984). *Grupos humanos y categorías sociales: estudios de psicología social*. Herder.
- Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya. (s. d.). *Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya*. <http://www.tercersector.cat/>
- Téllez, A. (2007). *La Investigación antropológica*. ECU Club Universitario.
- Torralba, F. (1999). Acció voluntària, ciutadania i solidaritat. A *Perspectives de l'acció voluntària*, 31-44. Edicions Pleniluni.
- Tourain, A. (1971). Trabajo, ocios y sociedad. A *Ocio y sociedad de clases*, 93-120. Fontanella.
- Trilla, J. (2012). Els discursos de l'educació en el lleure. *Educació social. Revista d'intervenció socioeducativa*, 50, 31-45.
<https://raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/255364/342293>
- Turisme Balaguer. (s.d.). http://www.balaguer.cat/turisme/ca_index.html
- Unidad de estudios de opinión pública. (2006). *Capital Social: confianza, redes y asociacionismo en 13 países del mundo*. Fundación BBVA. https://observatorio.campus-virtual.org/uploads/24152_BBVA_Capital-social-13-paises-2006.pdf
- Unión Europea. (s. d.). *Web oficial de la Unión Europea*. https://europa.eu/european-union/index_es
- Unión Europea. (s. d.). *Fondo de Cohesión - Política Regional - Comisión Europea*. <https://ec.europa.eu/>
- Uphoff, N. (2000). Understanding Social Capital: learning from the analysis and experience on participation. Dasgupta, A.P. & Serageldin, I (Ed.). *Economic progress and the idea of social capital*, 215-249. The World Banc.
<https://www.ircwash.org/sites/default/files/Uphoff-2000-Understanding.pdf>
- Urra, E., Muñoz, A., & Peña, J. (2013). El análisis del discurso como perspectiva metodológica para investigadores de salud. *Enfermería Universitaria*, 10(2), 50-57.
[https://doi.org/10.1016/S1665-7063\(13\)72629-0](https://doi.org/10.1016/S1665-7063(13)72629-0)
- Valles, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Síntesis SA.
- Valles, M. (2002). Diseño de entrevistas cualitativas. *Cuadernos Metodológicos. CIS*, 32, 135-176.
- Verd, J. M., & Lozares, C. (2016). *Introducción a la investigación cualitativa*. Editorial Síntesis SA.
- Vernis, A. (2005). Tensiones y retos en la gestión de las organizaciones no lucrativas. *Revista Española del Tercer Sector*, 1, 37-62.
https://www.researchgate.net/publication/277275881_Tensiones_y_retos_en_la_gestion_de_las_organizaciones_no_lucrativas
- Vidal, C. (1996). Fomento y promoción del voluntariado. A *Voluntariado. Documentación Social*, n. 104, 185-197. Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/voluntariado/>

- Villasante, T. R., Denche, C., & Alguacil, J. (1990). Alternativas para el voluntariado activo. A *Política Social y participación. Documentación Social*, n. 80, 179-200. Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/politica-social-participacion/>
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. John Wiley and Sons.
- Weber, M., Winckelmann, J. J., & Medina Echavarría, J. (ed.) (1964). *Economía y sociedad: esbozo de sociología comprensiva* (2a ed. en espanyol). Fondo de Cultura Económica.
- Willis, P. (1988). *Aprendiendo a trabajar: cómo los chicos de clase obrera consiguen trabajos de clase obrera*. Akal 5.
- Woolcock, M. (2001). The place of Social Capital in understanding social and economic outcomes. *Canadian Journal of Policy Research*, 2(1), 11-17. https://www.researchgate.net/publication/200031275_The_Place_of_Social_Capital_in_Understanding_Social_and_Economic_Outcomes
- Woolcock, M., & Narayan, D. (2000). Social Capital: implications for Development Theory, Research, and Policy. *The World Bank Observer*, 15, 225-249. <https://vtechworks.lib.vt.edu/bitstream/handle/10919/67567/SocialCapital.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- World Leisure Organization. (2020). *Texto de la Carta sobre el Ocio de la Organización Mundial del Ocio. Artículos*. World Leisure & Recreation Association. https://www.worldleisure.org/wlo2019/wp-content/uploads/2021/07/Charter-for-Leisure_es.pdf
- Worms, J.-P. (2003). Viejos y nuevos vínculos cívicos en Francia. A R. Putnam (ed.). *El declive del Capital Social*, 275-343. Círculo de Lectores.
- Wuthnow, R. (2003). El carácter cambiante del capital social en Estado Unidos. A R. Putnam (ed.). *El declive del Capital Social*, 545-620. Galaxia Gutenberg. Círculo de Lectores.
- Xiva, I. (2021, febrer 20). *Murgaca tanca les instal·lacions a Balaguer i fa fora tota la plantilla*. Segre.com. https://www.segre.com/noticies/economia/2021/02/19/l_empresa_murgaca_tanca_les_instal·lacions_balaguer_fa_fora_tota_plantilla_126267_1107.html
- Zamalvide, J. M. (2015). El concepto de Capital Social y sus estrategias de medición. A C. I. Charry & C. C. Contreras-Ibáñez (ed.). *Capital Social: enfoques alternativos alternativos*, 107-136. Siglo XXI.
- Zischka, L. (2013). Valuing social capital by the resources people allocate to one and other. *Journal of International Development*, 25, 609-625. <https://doi.org/10.1002/jid.2903>
- Zubero, I. (1996). El papel del voluntariado en la sociedad actual. *Documentación Social. Cáritas Española*, 104. <https://www.caritas.es/producto/voluntariado/>
- Zubero, I. (1998). Descubriendo oportunidades para la intervención social: resituando nuestros espacios de participación. A *La España que viene. Documentación Social*, n. 111, 87-120. Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/la-espana-viene/>
- Zubero, I. (2018). El Tercer Sector como movimiento voluntariadista: una propuesta para repensar la identidad del TSAS desde el paradigma de la democracia del cuidado. *Revista Española del Tercer Sector*, 38, 43-67.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6460296>

- Zurdo, Á. (2003). *La ambivalencia social del nuevo voluntariado: estudio cualitativo del Voluntariado social joven en Madrid*. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. <https://eprints.ucm.es/5124/1/T27096.pdf>
- Zurdo, Á. (2006). Voluntariado y Estado: Las funciones ambivalentes del Nuevo Voluntariado. *Política y Sociedad*, 43(1), 169-188. <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0606130169A/22715>
- Zurdo, Á. (2011). El voluntariado en la encruzijada: consideraciones sobre los límites de la participación social en un contexto de individualización, despolitización e instrumentalización creciente. A *Voluntariado: presencia y transformación social. Documentación Social*, n. 160,91-129. Cáritas Española. <https://www.caritas.es/producto/voluntariado-presencia-y-transformacion-social/>
- Zurdo, Á., & Serrano, A. (2010). El voluntariado en el Tercer Sector. A Gutiérrez Resa (ed.). *Tercer Sector e Intervención Social*, 109-157. Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Annexos

ANNEXOS

Annex 1. L'estudi de camp: context territorial i entitats participants.

Annex 2. Model de guió d'entrevistes individuals.

Annex 3. Grups de discussió creats i guió previst.

Annex 4. Model de qüestionari qualitatiu Delphi.

Annex 1. L'estudi de camp: context territorial i entitats participants

Índex de la part

1. Context territorial

1.1. La Noguera

1.1.1. Breu contextualització històrica

1.1.2. Economia i treball

1.1.3. La població a la comarca

1.1.4. Dades de la comarca en relació amb el capital social

1.1.5. Dades sobre la vida participativa i associativa a la Noguera

1.1.6. El punt d'atenció al voluntariat de la comarca de la Noguera

1.2. La ciutat de Balaguer

1.2.1. Dades generals

1.2.2. Entitats i vida associativa a la ciutat

2. Les entitats de l'estudi de camp

2.1. Les entitats singulars: Creu Roja i Càritas

2.1.1. Creu Roja

2.1.1.1. Organització de l'entitat

2.1.1.2. Creu Roja a la Noguera

2.1.2. Càritas

2.1.2.1. Organització de l'entitat

2.1.2.2. Càritas Diocesana i Parroquial de Balaguer

2.1.2.2.1. Caritas a la comarca de `la Noguera

2.1.2.2.2. Càritas Parroquial. Balaguer

2.2. Les entitats associatives de joves

2.2.1. Chabab al Amal

2.2.2. Minyons Escoltes i Guies de Catalunya

2.2.2.1. Agrupament escolta i guia Lo Rem de Balaguer

2.3. Associació Salut Mental La Noguera El Porxo

2.4. AFALL: Associació de Familiars de Malalts d'Alzheimer i Altres Demències

1. Context territorial

1.1. La Noguera

La Noguera és la comarca més gran de Catalunya, té una extensió de 1.784 km² i està conformada per 30 municipis i 4 entitats municipals descentralitzades (M. Fernández et al., 2019). Situada al Prepirineu de Lleida, podem dir que té quatre zones diferenciades: l'Alta Noguera, la Baixa Noguera, Artesa de Segre i la Conca de Meià, i Ponts i el Segre Mitjà (municipiscatalanas.com, s. d.).

Figura n. 6. Comarca de la Noguera.



Font: web Municipis Catalans³⁰⁶

L'extensió del territori i la seva situació fan que presenti una orografia diversa, des de la pròpia de la plana de Lleida a la Baixa Noguera (Torrelameu, Menàrguens, Albesa) fins al paisatge prepirinenc: Àger, Camarasa, Vilanova de Meià o la Baronia de Rialp, entre d'altres. L'agricultura i la ramaderia són la principal font econòmica, però també el turisme és important depenent de la població i la zona de referència (Consell Comarcal de La Noguera, s. d.).

³⁰⁶ Es pot consultar <https://municipiscatalans.com/inici/comarques-de-ponent/noguera/>.

Els límits actuals de la Noguera ja es van establir l'any 1933 i van ser decretats l'any 1936 per la Generalitat de Catalunya. En aquell moment constava de quaranta-un municipis. Amb les modificacions del l'any 1960, va quedar conformada com en l'actualitat (municipiscatalanas.com, s. d.).

En l'estudi de Pané i Ganau (2013) sobre el desenvolupament de la comarca, en relació amb els aspectes socioterritorials advertia que la diferència de densitat per àrees, els diversos eixos de comunicació i també els fluvials generen una gran diversitat en el territori.

Hi ha una notable diferència entre els municipis que gaudeixen d'una relativa proximitat amb la capital de província, Lleida, i els que estan a una distància o temps de viatge major (...) els municipis situats a les valls fluvials o tocant a les infraestructures hídriques esdevenen corredors importants des d'un punt de vista agrari i això comportarà un factor destacat en quant a l'economia i les dades més socials i demogràfiques. (Pané i Ganau, 2013:17).

Actualment compta amb una població de 39.132 persones —18.806 dones i 20.326 homes l'any 2020— (Institut d'Estadística de Catalunya, s. d.) i una densitat de 21.9 hab./km² —tot i que varia molt depenent del municipi. La població de la Noguera representa un 0,50 % de la població de Catalunya i un 8,9 % de la població de tota la província de Lleida.³⁰⁷ Els nuclis més habitats són Balaguer, amb 17.472 habitants —que acull el 45 % de tota la població de la comarca—; Artesa de Segre, amb 3.400 habitants; i Ponts, amb 2.644 habitants (Institut d'Estadística de Catalunya, s. d.). La resta de municipis no arriben a 2.000 habitants i hi ha fins i tot municipis com Tiurana, amb 77 habitants (Institut d'Estadística de Catalunya, 2020a), o altres com Vilanova de l'Aguda, amb 200 habitants (Institut d'Estadística de Catalunya, 2020b).

Cal esmentar que pel que fa a la dinamització econòmica-comercial, trobem la capital de la Noguera (Balaguer) i els pobles de l'eix Lleida-Balaguer (Menàrguens, Tèrmens, per la carretera de Puigcerdà, i Torrelameu, per la banda de Corbins) i, d'altra banda, l'eix Balaguer, Artesa de Segre i Ponts, que enllaça amb l'accés al Pirineu i Andorra. La resta de nuclis fora d'aquests eixos queden més aïllats, malgrat que alguns, per la seva orografia i la potencialitat com a espais d'oci, mantenen força activitat comercial i turística —Àger, Camarasa i Sant Llorens en serien alguns exemples— (Pané i Ganau, 2013). El fet que no formi part de l'eix-autovia Barcelona-Madrid —sí que en forma part amb altres poblacions similars com Mollerussa, Tàrrega o Cervera— fa que la Noguera quedi més aïllada.

Una altra característica interessant, per a l'estudi que presentem, fa referència al fet que, en no haver-hi municipis de més de 20.000 habitants, els serveis socials recauen en el Consell Comarcal de la Noguera (Consell Comarcal de la Noguera, s. d.).

1.1.1. Breu contextualització històrica

³⁰⁷ D'acord amb dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (2021) i de l' Instituto Nacional de Estadística (s. d.).

La zona de la Noguera com a assentament humà es remunta a la prehistòria. Segons la pàgina web municipiscatalanas.com (s. d.), això fou possible gràcies a «l'orientació de les serralades (est-oest), que actuen com a barrera de tancament dels freds i vents pirinencs, així com a la configuració calcària de les serralades de la zona septentrional, que possibilita l'existència d'un gran nombre de cavitats i l'abundància d'aigua a les diverses fonts i cursos fluvials». Terra d'ilergetes fins a la colonització romana a inicis de la nostra era, l'any 714 serà ocupada per sarraïns fins a la reconquesta, que s'iniciarà a mitjans del segle x i suposarà la cristianització del territori. La zona de la Noguera Alta durant molt de temps serà frontera entre territori musulmà i cristià. Amb tot, després de llargs períodes de batalles i guerres, finalment el territori esdevindrà cristià i es convertirà en l'important comtat d'Urgell:

La reconquesta s'inicia pel nord de la comarca amb Arnau Mir de Tost, al servei del comte d'Urgell, que conquereix la vall d'Àger el 1048 i crea el vescomtat d'Àger. El Comtat d'Urgell va avançant cap al sud conquerint Santa Linya el 1035 i la vall de Meià abans del 1042. El comte de Barcelona conquereix Camarasa i Cubells el 1050 i Balaguer es converteix en capital del Comtat l'any 1105 (municipiscatalanas.com, s. d.).

Durant els segles XII i XIII es du a terme la repoblació i organització del territori d'acord amb la nova situació sociopolítica: «Durant aquesta època es van construir monestirs i esglésies, es van fer millores en les comunicacions i es van concedir privilegis, fires i mercats a diverses poblacions» (municipiscatalanas.com, s. d.).

El comtat d'Urgell començarà un procés d'extinció l'any 1413, després de la guerra entre Jaume II «el dissortat» i Ferran d'Antequera. Es destruirà la seva residència i això suposarà la pèrdua de la condició de ciutadans dins la Corona d'Aragó. A partir d'aleshores el comtat d'Urgell es dividirà en les vegueries de Balaguer, Camarasa, Agramunt, Lleida i Tàrraga (municipiscatalanas.com, s. d.).

Del segle XV al XX la comarca viurà moments complicats —com la resta del país— amb guerres i enfrontaments (guerra dels Segadors, guerra contra Felip V, guerres carlines, ocupació de tropes napoleòniques fins a arribar a la Guerra Civil). Al segle XIX es comencen a produir transformacions pròpies dels canvis no només tecnològics, sinó també de pensament, que començaran a gestar «la Noguera» que coneixem actualment:

A Balaguer l'any 1835, es va crear el partit judicial format per tota la Noguera i alguns pobles del Segrià i l'Urgell. Les guerres carlines també afectaren la comarca, més la zona muntanyosa de la plana, com a conseqüència de l'orografia del terreny, que permetia als guerrillers refugiar-s'hi. Amb el decret de desamortització promulgat per Mendizábal, desapareix la vida monàstica a tot l'Estat i els béns de l'Església són venuts o subhastats. L'any 1863 algunes terres secaneres de la Baixa Noguera ja es beneficiaren del reg del canal d'Urgell, i a partir del 1932 entrà en servei el subcanal, que acabà de canviar els cultius i, per tant, el paisatge d'aquesta zona de la comarca. Els nous cultius portaren un seguit de noves indústries com la Sucreta de Menàrguens, bregadores de cànem a Balaguer, entre d'altres (municipiscatalanas.com, s. d.).

1.1.2. Economia i treball

Un estudi editat per la Caixa de Catalunya (Pujadas et al., 1991) apuntava que la base econòmica de la Noguera era la producció agrícola, la producció ramadera, la indústria agroalimentària, la indústria paperera, altres sectors industrials i el turisme rural. Des de l'any 1991, però, la situació a canviat. La indústria paperera ja no existeix, moltes empreses agroalimentàries han desaparegut³⁰⁸ i molts sectors industrials —com per exemple el tèxtil— han perdut amb els anys empreses i, per tant, força econòmica. En l'actualitat les dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (s. d.) indiquen que les tasques agrícoles, ramaderes i, en un lloc menys destacat, el turisme són les bases econòmiques de la comarca.

Quant a les empreses i la indústria, el polígon industrial més significatiu, Campllong, es troba a Balaguer, i l'any 2013, d'acord amb l'estudi elaborat per Pané i Ganau (2013), acollia almenys nou empreses que es poden considerar de gran facturació (Murgaca, Pigot, Viola, entre d'altres), però també hi havia empreses de facturació important en altres polígons i zones de la comarca (Actel, Mobles Ros o la Taurus en serien representatives).³⁰⁹

Pel que fa a l'ocupació, segons dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (s. d.), l'any 2011 la Noguera comptava amb 15.404 persones ocupades i 4.986 persones a l'atur d'un total de 20.390 persones actives. L'any 2020 la mitjana d'atur registrada és de 2.058,2 persones, i destaca que l'atur femení representa el 56,6 %.³¹⁰

Les dades que es recullen de l'any 2020 comptabilitzen 15.723 persones afiliades a la Seguretat Social. En l'agricultura, la indústria, la construcció i els serveis hi ha un total de 8.684 persones afiliades. I, en els mateixos àmbits, 4.003 en règim d'autònoms. Per grandària de centre de treball, la majoria d'afiliacions són en empreses de fins a 50 treballadors, per la qual cosa podem deduir que les empreses més representades en el territori són empreses que podríem considerar pimes.

1.1.3. La població a la comarca

Si a Catalunya la major part de la població té entre 15 i 64 anys —un 66 % segons dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (s. d.)—, a la Noguera aquesta proporció disminueix a 63,5 %. La diferència no és notable, i així passa amb la resta de franges d'edat. La Noguera té un total de 8.465 persones més grans de 65 anys i 5.676 de 14 o menys.

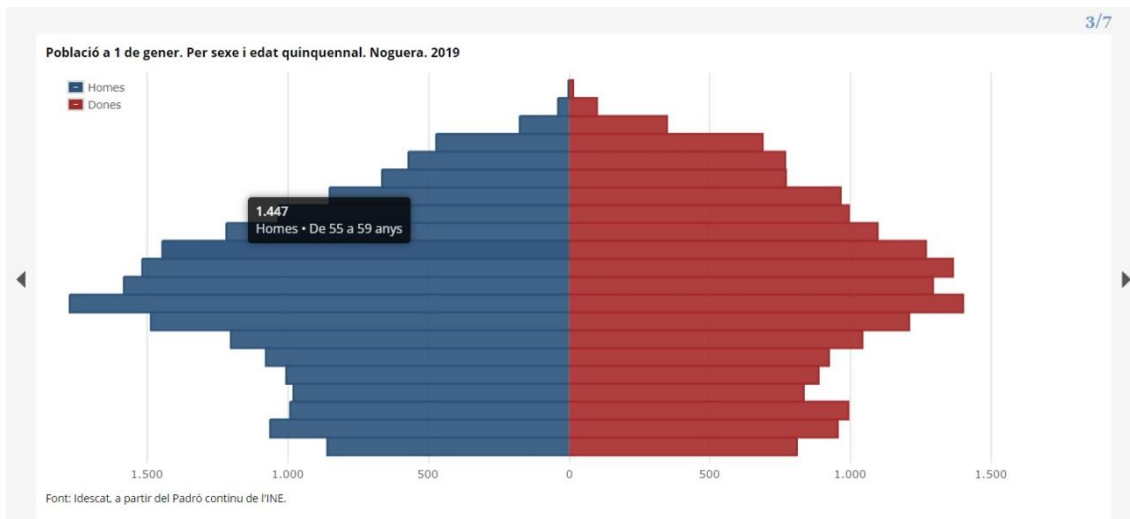
Malgrat que la franja de més grans està en el sector central, la població envellida supera els joves i, d'acord amb el gràfic de dades per franges d'edat més reduïdes, en pocs anys es preveu un increment de les franges de més edat:

³⁰⁸ Com a exemple recent, podem esmentar l'empresa MURGACA, que l'any 2021 està a punt de tancar les portes i acomiadar els vuit treballadors que hi queden (Xiva, 2021).

³⁰⁹ Per a ampliar la informació, es pot consultar l'estudi de Robert Pané <https://repositori.udl.cat/bitstream/handle/10459.1/46866/rpanes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

³¹⁰ D'aquesta mitjana global de 2.058,2 corresponen al sexe masculí 895,3 i al femení 1.163, que representen el 56,5 % d'aquesta mitjana.

Gràfic n. 16. Població per sexe i edat quinquennal. Noguera 2019



Font: Institut d'Estadística de Catalunya (s. d.)

La franja d'edat amb més població en data 2019 era entre 40 i 55 anys. 3.178 persones tenen entre 40 i 44 anys, 2.878 entre 45 i 49, i 2.884 entre 50 i 54 anys. Aquesta dada fa pensar que en quinze anys la població de la Noguera serà una població amb un gruix important de persones de més de 65 anys (sobreenvelliment). Aquesta situació no és molt diferent de la resta de Catalunya segons dades de l'any 2019 de l'Idescat, però el nombre de persones de més de 65 anys és una mica més elevat que la mitjana catalana.³¹¹

Cal destacar la particularitat —compartida per moltes altres comarques— que els pobles de menys habitants i més allunyats de centres de serveis tenen una taxa d'envelliment molt més gran i s'estan despoblant, ja que els joves, una vegada marxen per estudis o treball, ja no tornen. L'any 2019 el diari *Nació Digital* publicava un article on destacava el dèficit d'infraestructures i el despoblament com els problemes més greus de la comarca. El fet que les dedicacions principals siguin la pagesia i el petit comerç, sumat al dèficit infraestructural i la llunyania de l'eix Lleida-Barcelona, en dificulten el desenvolupament. També destaca l'èxode de població dels petits municipis, i s'espera que aquesta tendència continuï. «El sil·logisme és senzill d'entendre: la poca població comporta un descens de les inversions, i com menys serveis hi ha, més persones volen marxar dels municipis, sobretot les de la franja jove.» (Nació Digital, 2019). Caldrà veure si, derivat de la pandèmia viscuda, les zones rurals tornen a poblar-se i si ho fan en suficient mesura.

³¹¹ A Catalunya hi ha un 15,6 % de persones més grans de 65 anys i un 3,1 % de més grans de 85, mentre que a la Noguera aquests percentatges són d'un 17 % i un 4,7 % respectivament.

Pané i Ganau (2013) elaborava una DAFO³¹² per a destacar aquells aspectes a tenir en compte a l'hora d'atendre el desenvolupament comarcal. A la DAFO original s'han afegit altres dades derivades de les diverses fonts que s'han esmentat en el treball.

Taula n. 38. Anàlisi DAFO sobre la comarca de la Noguera

<p>DEBILITATS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envelliment de la població. Sobretot en municipis petits, la mitjana d'edat és molt alta. • Poc desenvolupament empresarial més enllà de la perifèria de Balaguer o poblacions limítrofes amb Lleida. • Dificultat d'accés per mala xarxa de comunicació. • Serveis molt concentrats en les tres principals poblacions. Sobretot a Balaguer. 	<p>AMENACES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Territori en procés de despoblació. • Desequilibri quant a l'accés a serveis. • Competència pels llocs de treball. • L'agricultura i la ramaderia presenten globalment, no només a la comarca, grans debilitats però continuen essent la principal font econòmica.
<p>FORTALESES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patrimoni natural i històric important. • Gran extensió territorial per explotar. • Arribada contínua de persones immigrants amb interès per establir-se al territori. • Empreses agràries familiars autosuficients. 	<p>OPORTUNITATS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es pot treballar per desenvolupar l'empresa turística. • Cal treballar per millorar les vies de comunicació i el transport públic. • Les noves tecnologies permeten gestions que redueixen la importància territorial amb referència a gestions econòmiques-empresarials i també socials. • Es pot plantejar la repoblació gràcies als fluxos migratoris i les oportunitats de treball a distància que permeten les TIC.

Font: elaboració pròpia a partir de les dades de Pané i Ganau (2013)

1.1.4. Dades de la comarca en relació amb el capital social

El nivell d'estudis, la participació política, el nivell educatiu i també la diversitat són algunes de les variables que la majoria d'autors teòrics i estudiosos del CS tenen en compte (Álvarez-Miranda, 2012; Coleman, 2011; Jaraíz et al., 2014; Membiela, 2016; Putnam, 2002, 2003).

Pel que fa al nivell formatiu, segons dades de l'Idescat de l'any 2011, tenint en compte només la població més gran de 16 anys —donat que fins a aquesta edat l'escolaritat és obligatòria—, les dades són les següents: el 59 % de la població té estudis de segon grau, 13 % estudis universitaris, el 17 % estudis primaris i un 10,5 % no tenen la formació primària. Si, tal com diuen les dades³¹³ sobre voluntariat i participació, tendeixen a participar més les persones amb

³¹² La DAFO és d'elaboració pròpia amb el suport de la DAFO elaborada per Robert Pané sobre el desenvolupament territorial a la comarca de la Noguera:

<https://repositori.udl.cat/bitstream/handle/10459.1/46866/rpanes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

³¹³ Es poden consultar les diverses memòries de les plataformes de segon nivell, estudis del Panoràmic, de l'Observatoria del tercer sector, o de la mateixa Generalitat de Catalunya, per més informació;

http://www.tercersector.cat/sites/www.tercersector.cat/files/barometre_tercer_sector_social_2018_0.

un nivell educatiu més alt, el nivell de participació es veuria afectat per aquestes dades. Segons l'informe d'associacionisme i voluntariat (Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària, 2018), l'any 2017 el 31 % de les persones voluntàries tenien el cicle superior o batxillerat i el 33 % els estudis superiors.

L'Institut d'Estadística de Catalunya (s. d.) ens permet saber també el nombre de persones immigrants que són a la comarca. L'any 2019, a la Noguera hi havia 6.528 persones estrangeres —3.828 homes i 2.700 dones—, que corresponen al 17 % de la població. A Catalunya, aquest nombre se situava en el 15 %. Aquell any el nombre de persones que van arribar d'altres països va ser 965: 202 provinents de la UE i 763 de la resta del món.

Quant a la participació en l'exercici del dret de votació, l'Institut d'Estadística de Catalunya (s. d.) indica que en les eleccions autonòmiques de l'any 2017 van anar a votar un 81,9 %, dos punts per sobre del conjunt de Catalunya. L'any anterior, però, en les votacions pel Congrés de Diputats, la participació va ser força més baixa: un 62,4 enfront del 63,4 del conjunt de Catalunya. Les eleccions de l'any 2021 van ser les més de menys participació dels últims quaranta anys a tot Catalunya (53,5 %) segons el diari *Ara* (Moldes, 2021), però cal tenir en compte que parlem d'un any i un mes (les eleccions van ser al febrer) molt afectats per la pandèmia de COVID-19. Concretament, a la Noguera se situa una caiguda de participació del 24,4 %.

1.1.5. Dades sobre la vida participativa i associativa a la Noguera³¹⁴

L'any 2018, a la Noguera es va elaborar, sota el lideratge del Departament de Serveis Socials del Consell Comarcal i com a activitat del Punt de Voluntariat,³¹⁵ un estudi panoràmic³¹⁶ (Fernández et al., 2019) sobre les entitats del tercer sector de la comarca. L'estudi va ser una actuació prioritària del Punt de Voluntariat que depèn dels serveis socials del Consell Comarcal de la Noguera.

En l'estudi hi van participar 159 entitats de la comarca,³¹⁷ nombre que s'estima que representa el 90 % de les entitats de la Noguera —s'estima que hi ha 175 entitats actives— (M. Fernández et al., 2019). Com a principals resultats extrets de l'estudi, podem esmentar:

[pdf](http://www.plataformatercersector.es/sites/default/files/20180626_estudio_fundacion-pwc-tercer-sector-social-2018_DEF.pdf) o bé, http://www.plataformatercersector.es/sites/default/files/20180626_estudio_fundacion-pwc-tercer-sector-social-2018_DEF.pdf entre d'altres. .

³¹⁴ Totes les dades que s'exposen en aquest apartat han estat extretes de l'estudi Panoràmic elaborat a la Noguera l'any 2018 (M. Fernández et al., 2019). Es pot consultar l'estudi a

http://www.elpanoramico.org/wp-content/uploads/2015/07/2019-06_Panoramico_Noguera-V3.pdf.

³¹⁵ En el proper punt d'aquest apartat exposarem més àmpliament en què consisteix el Punt de Voluntariat de la Noguera.

³¹⁶ El projecte Panoràmic és «un projecte liderat per diverses entitats del tercer sector que va ser impulsat pel Consell d'Associacions de Barcelona (CAB) i l'Observatori del Tercer Sector. La idea sorgeix del 2n Congrés d'Associacions de Barcelona l'any 2010».

³¹⁷ Aquest estudi es va presentar l'any 2019 a Balaguer, capital de la comarca. Es pot consultar la notícia a <http://www.ccnoguera.cat/serveis-socials/actualitat/noticies/el-punt-de-voluntariat-dels-serveis-socials-de-la-noguera-presenta-l2019informe-del-panoramico-de-les-entitats-de-la-comarca-2>.

- Existeix 1 associació per cada 221 habitants —a Catalunya la mitjana és 1 per cada 314 habitants.
- La forma jurídica més habitual és l'associació, que representa el 95 % del total, percentatge superior a la mitjana catalana, que és el 85 %. Un 3 % són fundacions i un 2 % altres figures.
- El 70 % de les entitats compta entre 3 i 30 persones implicades de forma continuada.
- El 25 % d'entitats compta amb projectes de voluntariat amb la participació de persones voluntàries no sòcies.
- La presència de les dones a les bases de les entitats representa el 53 %. En les juntes directives aquest percentatge baixa a 46 i, si parlem de presidències, les dones ostenten el 37 % de les presidències.
- La mitjana d'ingressos no supera la quantitat de 5.500 euros anuals, i en un 73 % el finançament és de fons propis.
- Quant als espais d'acció, el 70 % gaudeixen de locals cedits per algun estament públic.
- Com a reptes principals, les entitats creuen que cal ampliar la base i diversificar les fonts de finançament.

(Fernández et al., 2019:11)

Segons l'estudi, un 33 % de les entitats es van crear abans del 1990, un 21 % entre el 1991 i el 2000 i un 46 %, gairebé la meitat, en el segle XXI. Val a dir que a la primera dècada es crea un 27 % d'entitats i a la segona dècada el nombre de noves entitats baixa fins al 19 %.

El 99 % són entitats de base, donat que les entitats de segon i tercer nivells acostumen a tenir un abast territorial més enllà del comarcal. Això no significa que les entitats no pertanyin a entitats de segon i/o tercer nivell d'àmbit provincial i/o autonòmic. De fet, un 40 % afirmen participar-hi, un 53 % no i un 7 % no ho saben (Fernández et al., 2019:20).

També és interessant destacar que el 54 % de les entitats són de caire municipal. S'hi inclouen les AV. Un 19 % són d'àmbit comarcal i un 10 % d'àmbit autonòmic. D'estatals n'hi ha un 3 % i d'internacionals un 1 %. Per temes, cal parlar de l'àmbit cultural, amb un 33 % de les entitats; l'acció social, amb un 24 %; i l'esport, amb un 18 %. En la resta de comunitàries i veïnals, el 11 % correspon a formació i educació, i el 10 % i 4 % a ambientals. Pel que fa a orientació religiosa, només un 10 % tenen principis religiosos, enfront del 90 %, que són laiques (Fernández et al., 2019:20-23).

Pel que fa a la participació, l'estudi destaca diversos tipus de participació i responsabilitat:

- Persones dirigents, amb tasques de lideratge, direcció i organització, i alt nivell de participació.
- Persones activistes i responsables, que, tot i no assumir lideratge, participen activament de les activitats, assisteixen a les reunions i s'involucren en la tasca.
- Persones associades de base, que no participen tan activament però sí puntualment d'algun dels espais de decisió, assisteixen a certes activitats i ajuden, encara que amb menys intensitat.

- Persones associades inactives, que són persones sòcies que no participen de cap dels espais. Solen ser persones que paguen una quota.

L'estudi ha calculat que hi ha un 34 % de persones de base, un 37 % d'activistes i responsables, un 7 % de dirigents i un 22 % de persones sòcies no implicades.

Pel que fa al volum de persones en cada entitat, un 71 % declara tenir entre 3 i 30 persones actives, hi ha entitats que tenen entre 31 i 90 persones (que correspon al 13 %) i entitats que tenen entre 91 i 250 persones actives (que correspon a un 13 %).

Quant a les persones voluntàries, val a dir que sovint es pot generar confusió terminològica, ja que hi ha qui hi inclou els membres de la junta —que són càrrecs voluntaris— i hi ha qui només parla de voluntariat pel que fa a aquelles persones que fan una tasca en algun projecte i que han signat el full de compromís.³¹⁸ En l'estudi s'han atès de forma diferenciada aquelles entitats que compten amb programes de voluntariat i que delimiten aquesta figura sense confondre-la amb socis i aquelles altres formes de participació que, per llei a Catalunya, no es consideren estrictament voluntariat.

Un 24 % de les entitats compta amb voluntariat, i la dada queda molt per sota de Catalunya, on un 51 % de les entitats en disposen. Un 66 % d'aquestes entitats compten amb 10 o menys de 10 persones voluntàries, un 26 % entre 11 i 30 persones i un 8 % amb més de 30 persones. D'aquest 8 %, les que compten amb més de 30 voluntaris i voluntàries són dues de les entitats singulars: Càritas i CR.³¹⁹ En general, en les entitats hi ha paritat quant al gènere, donat que un 52 % de les persones voluntàries són dones i un 48 % homes.

Pel que fa a la contractació de personal tècnic, l'estudi observa que el fet de tenir-ne és una mostra del nivell d'estructuració de les entitats i destaca que, sovint, les entitats que atenen col·lectius en situació de risc o bé que tenen projectes estables opten per tenir persones remunerades. A la Noguera un 11 % en tenen, enfront d'un 89 % que no en tenen. D'aquest percentatge, un 75 % només tenen una persona remunerada. Quant al gènere, en aquest cas sí que hi ha més disparitat, donat que el 60 % de les persones contractades són dones, enfront d'un 40 % d'homes.

En relació amb les entitats d'àmbit juvenil, un 8 % declaren ser entitats juvenils, un 2 % no ser-ho específicament però tenir projectes i activitats adreçats a joves, i la resta no s'orienten a aquesta franja d'edat.

Quant a la participació assembleària —recordem que l'assemblea és el màxim òrgan de govern en una associació—, un 40 % de les entitats compten fins a 10 persones, un 44 % entre 11 i 30 persones, un 14 % entre 31 i 100 persones i només un 1 % entre 100 i 300 membres. Quant a les juntes directives, un 69 % compten entre 3 i 7 persones, un 22 % entre 8 i 10, un 7 % entre 11 i 15 i un 1 % entre 16 i 30 persones.

³¹⁸ Recordem que la Llei de voluntariat (Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, 2015) estableix l'obligatorietat de signar un full de compromís. Aquest full acostuma a incloure els drets i deures del voluntariat i de l'entitat.

³¹⁹ D'acord amb dades de les memòries i entrevistes per a l'elaboració del mostreig en l'estudi de camp.

Pel que fa a ingressos, els números presentats reflecteixen un món associatiu de mida petita. Només un 1 % de les entitats compta amb un pressupost de més de 100.000 euros anuals i un 7 % superen els 25.000 euros. Un 73 % no superen els 5.000 euros de pressupost i un 20 % disposen entre 5.001 i 25.000 euros. Les entitats amb més recorregut i antiguitat, diu l'informe, són les que compten amb més recursos en tots els sentits.

La font de finançament principal, com s'ha esmentat en l'inici d'aquest apartat, és en un 74 % finançament propi —quotes d'associats, prestació de serveis, etc.— que contrasta amb el 5 % de finançament privat —col·laboracions d'empreses— i el 21 % de finançament públic —subvencions d'administracions. Un 17 % de les entitats afirma rebre també donacions en espècie.

Amb referència als reptes, els percentatges més elevats corresponen, com a consideració molt prioritària, a ampliar la base social i diversificar les fonts de finançament. També destaquen la millora de comunicació en un 27 % i la millora dels nivells i sistemes de participació interna en un 23 % (Fernández et al., 2019:51).

1.1.6. El punt d'atenció al voluntariat de la comarca de la Noguera

Pel que fa a l'atenció a la vida associativa i el voluntariat, els serveis socials del Consell Comarcal de la Noguera³²⁰ ofereixen el Punt d'Atenció al Voluntariat.

El Punt d'Atenció al Voluntariat del Consell Comarcal es presenta en la seva pàgina web general dins de l'apartat de serveis socials que formen part de l'àmbit d'atenció a les persones conjuntament amb altres programes adreçats a la població³²¹ (Consell Comarcal de la Noguera, s. d.). Serveis Socials disposa de diversos apartats, i dins de l'àmbit d'acció comunitària trobem el Punt d'Atenció al Voluntariat³²² (Consell Comarcal de la Noguera, s. d.).

Aquest servei, dirigit per una professional contractada, el vam poder conèixer més profundament a través de l'entrevista que vam mantenir amb ella i el director de Serveis Socials l'any 2020. Segons van exposar els entrevistats, vol donar suport a les petites i mitjanes entitats que no tenen tants recursos com altres amb més trajectòria, per exemple, CR o Càritas. L'objectiu és col·laborar en tràmits referents a l'àmbit associatiu —com subvencions, redacció de normativa interna, etc.—, formació i dirigir les persones que s'interessin per voluntariat cap a entitats que estan intentant crear equips de voluntariat i que, en no ser tan conegudes, tenen més dificultats. Algunes de les persones entrevistades durant el període de treball de camp van manifestar haver-se dirigit a aquest servei per informar-se. També altres persones voluntàries han manifestat haver fet algun curs organitzat per aquest ens.

1.2 La ciutat de Balaguer

1.2.1. Dades generals

³²⁰ Es pot consultar a <http://www.ccnoguera.cat/arees-i-serveis/serveis-persones>.

³²¹ Es pot consultar a <http://www.ccnoguera.cat/arees-i-serveis/serveis-persones>.

³²² Per més informació sobre els punts de voluntariat es pot consultar l'article de Blàvia (2022).

D'acord amb la informació que ofereix el municipi (*Turisme Balaguer*, s. d.), Balaguer és la històrica ciutat del comtat d'Urgell, la capital de comarca, situada a una altitud de 250 metres i amb una superfície de 57,4 quilòmetres quadrats. Fundada al segle VIII per musulmans i berbers, és un territori ric amb una història i herències culturals molt diverses, des dels ilergets fins als romans (Garcia et al., 2019).

D'acord amb les dades de l'Idescat de l'any 2020, actualment compta amb 17.472 habitants i una paritat d'homes i dones de gairebé el 50 %, ³²³ 11.473 dels quals tenen entre 15 i 65 anys, 2.984 menys de 14 anys i 3.051 més de 65 anys (Institut d'Estadística de Catalunya, s. d.).

D'acord amb l'estudi elaborat l'any 2019 per l'empresa de mediació ³²⁴ contractada per l'Ajuntament de Balaguer, ³²⁵ pel que fa al sobreenvelliment, aquest és femení com arreu del territori i es concreta més intensament en certs barris o espais censals, que es converteixen en un factor de vulnerabilitat (Garcia et al., 2019:31).

Pel que fa al nivell d'instrucció de la població, Idescat presenta dades de l'any 2011. El nivell més elevat s'identifica amb les persones que han acabat la secundària (8.069 persones), seguides de les que tenen acabada la primària (2.021 persones). Les que no tenen cap titulació (1.971 persones) sobrepassen les que tenen ensenyament universitari, que són 1.658 persones (Institut d'Estadística de Catalunya, s. d.).

És interessant destacar que sembla que Balaguer, d'acord amb la zona censal que s'estudii, pot passar de tenir zones on un 79 % de la població són titulats superiors a d'altres que concentren un 77 % de persones sense estudis. És una dada a tenir en compte donat que, segons el mateix estudi esmentat (Garcia et al., 2019), el risc d'atur per nivell acadèmic a febrer de l'any 2019 era del 75 % per a persones sense estudis i del 68,25 % per a les persones que han acabat l'ESO. Per a la resta de nivells d'instrucció, el risc se situa en 5,74 %.

Balaguer és una ciutat receptora activa d'immigració, és un pol d'atracció migratori al nivell de Catalunya i molt per sobre de la mitjana comarcal (Garcia et al., 2019). Així doncs, segons dades d'Idescat, l'any 2019 4.157 persones eren de nacionalitat estrangera, tot i que cal tenir en compte que ja hi ha moltes persones arribades al llarg dels últims vint anys que tenen la nacionalitat espanyola. Durant el 2019, a Balaguer varen arribar 537 persones de fora del país, i sembla que des de l'any 2013 —quan eren 153— la quantitat de persones arribades no ha parat d'augmentar ³²⁶ (Garcia et al., 2019).

³²³ Es poden consultar les dades que presentem a la pàgina web d'Idescat:

<https://www.idescat.cat/emex/?id=250404> (Institut d'Estadística de Catalunya, 2021).

³²⁴ Es poden consultar més dades sobre l'empresa que ha elaborat l'estudi a la seva pàgina web: <https://mediaccio.net/>.

³²⁵ En el moment de l'elaboració d'aquest document, l'estudi que es presenta és inèdit. Ha estat una cessió de l'Ajuntament de Balaguer per a facilitar l'elaboració del present estudi doctoral.

³²⁶ Es poden consultar aquestes dades ampliades: <https://www.idescat.cat/emex/?id=250404>.

D'acord amb les dades de l'estudi, la distribució territorial dels nouvinguts no és massa equilibrada, i s'observen zones que acullen el 41 % de totes les persones nouvingudes censades. Les dades, però, són diferents si ens referim només a al·lòctons respecte a autòctons, ja que aleshores es mostra una distribució més regular a excepció, de nou, de la d'alguna zona central al centre de la ciutat, que té més del 60 % de població al·lòctona —és a dir, persones que no han nascut a la ciutat de Balaguer (Garcia et al., 2019).

Pel que fa a dades d'atur, l'any 2020 la ciutat presentava com a mitjana anual un total de 1.284 persones; per tant, més de la meitat dels aturats de la Noguera es concentren a Balaguer (segons Idescat, 2.058 en el mateix període a la Noguera).³²⁷ Segons l'estudi esmentat, Balaguer és una ciutat amb un baix dinamisme laboral que concentra una taxa global d'atur crònic del 15,8 % (Garcia et al., 2019).

Amb referència a la qualitat de vida, Idescat la relaciona sobretot amb l'habitatge. Segons l'estudi elaborat per l'Ajuntament, l'obra nova està en mans de promotors privats, i les construccions de protecció oficial són ostensiblement inferiors (Garcia et al., 2019).

Les principals necessitats a Balaguer

L'estudi de necessitats socials a Balaguer exposa aquells aspectes socials que necessitarien més atenció amb referència a la convivència. Presenta, de més a menys urgent o important: en primer lloc i com a recurs social bàsic, l'habitatge digne i accessible; en segon lloc, la seguretat física, espais urbans i públics de qualitat; en tercer i quart llocs, els vincles socials positius; i, en darrer terme, la necessitat de foment de la vida comunitària (Garcia et al., 2019:56).

L'estudi estableix sis àmbits a treballar d'acord amb el gènere, l'edat i l'origen. Els sis àmbits són: econòmic, salut, relacional, laboral, formatiu i residencial. Proposen 28 objectius i 85 accions prioritzades de molt alta necessitat, alta i bàsica.

Taula n. 39. Àmbits i accions proposades per l'estudi sobre necessitats socials a la ciutat de Balaguer

Àmbit formatiu	<ul style="list-style-type: none">• Eliminar la nova matrícula al CEIP Àngel Guimerà per al curs 2020/2021.• Acompanyar els infants d'educació infantil al CEIP Àngel Guimerà per fer una distribució entre les altres set aules de primària del municipi el curs 2020/2021.• Dissenyar i executar un pla de beques de lleure (per a esports, música, etc.).• Redissenyar un circuit d'atenció als joves entre tretze i setze anys.• Oferir, per part de les OME, quotes mínimes a persones amb necessitats especials.• Desenvolupar aliances MAGNET o innovació oberta entre centres de primària públics i privats.
-----------------------	---

³²⁷ Es pot consultar a <https://www.idescat.cat/emex/?id=250404>.

	<ul style="list-style-type: none"> • Promoure la inserció laboral juvenil (generar circuits locals). • Promoure el seguiment proactiu de joves sense l'ESO.
Àmbit de salut	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanyar persones grans sobretot dels sectors censals que tenen més població sobreenvellida (programa Cuidem-nos). • Tenir cura de les persones més grans de vuitanta-cinc anys que viuen soles (programa Radars, que incorpora tasca comunitària). • Acompanyar, a través d'un programa, la gent gran sobretot en el barri històric, on es concentren moltes persones amb sobreenvelliment. • Dissenyar un instrument d'intervenció des de Serveis Socials per a prevenir i tractar conductes sexuals de riscos entre joves entre dotze i setze anys.
Àmbit econòmic	<ul style="list-style-type: none"> • Realitzar una campanya informativa sobre la tipologia de contractes, bonificacions, foment de l'ocupació i subvencions per afavorir els sectors d'atur més castigats.
Àmbit laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un centre homologat d'FP (indiquen àmbits a potenciar de forma preferent). • Fomentar la incorporació de persones més grans de quaranta-cinc anys que faci més de sis mesos que estiguin a l'atur. • Potenciar el programa 30 Plus (de 30 a 45 anys) que gestiona el Consell Comarcal. • Elaborar un conveni amb institucions especialitzades en programació de codi per formació ocupacional de joves amb l'ESO.
Àmbit d'habitatge	Incorporar els 680 habitatges buits a la borsa d'habitatge.
Àmbit relacional	Oferir beques del 50 o 100 % per a infants en situació socioeconòmica vulnerable per a fer activitats de lleure a la ciutat (programa Per ells!).

Font: elaboració pròpia a partir de les dades de Garcia et al. (2019)

L'Ajuntament inclou un últim punt de propostes d'àmbit intern-organitzacional. Destaquem també les que han indicat com a més urgents:

- Canviar el model de presa de decisions en SS al Consell Comarcal.
- Elaborar un nou organigrama municipal (aporten informació al respecte).
- Elaborar descripcions i valoracions dels llocs de treball a l'Ajuntament de Balaguer.

1.2.2. Entitats i vida associativa a la ciutat

Segons el registre d'entitats de la ciutat de Balaguer, malgrat que afirmen que potser no està del tot actualitzat, aquesta ciutat compta amb 124 entitats. Com es podia pensar per la distribució territorial, de les 175 entitats censades a la Noguera, 125 tenen la seu a Balaguer. Entitats d'aquest registre pròpiament d'acció social (hi englobem també l'àmbit de la salut) són:

- Càritas Diocesana del bisbat d'Urgell.
- Càritas Parroquial de Balaguer. (Aquesta entitat no està especificada com a tal, ja que acostuma a mostrar-se la Diocesana com a ens que engloba la resta de parròquies de

la zona. A Balaguer, però, té un funcionament força autònom, amb direcció, junta parroquial i voluntariat propis més enllà del voluntariat diocesà.)

- Creu Roja La Noguera (inclou la facció juvenil de la Creu Roja Joventut amb un director de Joventut i un Consell de Joves que participen de la Junta o Comitè Directiu de l'entitat).
- Associació d'Afectats per la Hipoteca.
- ASM La Noguera (associació de salut mental).
- Associació Fibromiàlgia.
- Associació Espanyola Contra el Càncer.
- Mans Unides.
- Associació Chabab al Amal.
- Banc del Temps (BdT).
- Lluita Contra el Càncer.
- Associació de Disminuïts L'Estel.
- Associació de Donants de Sang.
- Associació de Familiars de Malalts d'Alzheimer (AFALL), tot i que de moment depèn de l'Associació de Lleida.

Com a entitats de minories ètniques o col·lectius immigrants, hi ha:

- Associació Africana de Balaguer i Comarca.
- Associació Senegalesa de Balaguer i Comarca.
- Associació de Gambians de Balaguer.
- Associació Gitana de la Noguera.

El camp del lleure té també interès social, donat que s'hi treballa la sensibilització en diversos àmbits socials i s'hi acull sovint infància en situació de risc. A més, les entitats de lleure acostumen a comptar amb voluntariat per a desenvolupar la tasca i mai o gairebé mai amb tècnics contractats. En aquest camp trobem:

- Centre d'Esplai Albada.
- Centre d'Esplai Santa Maria.
- Associació Catalana de Lleure Formatiu.
- Centre d'Esplai Gaspar de Portolà.
- TXT Esplai Parroquial Balaguer.
- Associació Escolta Lo Rem.

Val a dir, però, que moltes entitats fan moltes funcions que permetria encabir en diversos grups. L'associació africana sovint col·labora amb entitats de caire social, i entitats com Chabab al Amal fan formació de llengua per a infants i també per a adults. També CR i Càritas Diocesana organitzen aules de reforç escolar per a infants i joves, i de llengua i cultura per a adults.

La majoria d'aquestes entitats compten amb persones voluntàries en el sentit que membres socis i juntes s'impliquen en l'acció. Entre les entitats que tenen programes de voluntariat

registrats a la Generalitat hi ha CR, Càritas Diocesana, l'Associació de Salut Mental, l'Associació de Familiars de Malalts d'Alzheimer, l'Associació Contra el Càncer i —en un altre registre— els centres de lleure juvenil on la figura del monitor representa la figura del voluntariat. Altres entitats com L'Associació de Disminuïts L'Estel compten amb una figura que anomenen «voluntariat» però amb el matís que cobra una petita quantitat per la seva col·laboració els caps de setmana en els centres residencials. Per això no el considerem voluntariat com a tal.

2. Les entitats de l'estudi de camp

Tal com es va preveure en la planificació inicial de l'estudi doctoral que presentem, es tracta d'un estudi de cas múltiple en el sentit que les persones voluntàries escollides per a ser entrevistades individualment o bé per a participar en els grups de discussió han estat derivades de diverses entitats que tenen la seu —o delegació— a Balaguer i/o a la Noguera i també realitzen en aquell territori els projectes i plans d'intervenció social.

Vam preveure un mínim de tres entitats. Finalment, es van concretar en 23 persones voluntàries de CR, corresponents al 20 % del voluntariat total de l'entitat en el territori, 13 persones de Càritas, corresponents al 23 % del voluntariat total de l'entitat en el territori, 8 persones voluntàries de Chabab al Amal, corresponent als 89 % del voluntariat total de l'entitat en el territori, i, de forma complementària, 2 persones de l'associació ASM La noguera, 2 persones de l'agrupació escolta Lo Rem i 2 persones de l'Associació de Familiars i Malalts d'Alzheimer (AFALL).³²⁸

2.1. Les entitats singulars: Creu Roja i Càritas

CR, conjuntament amb Càritas i l'ONCE, són les tres entitats considerades «singulars»:

Por poseer algunos rasgos que las hacen muy diferentes de los demás tipos de organizaciones del sector, y que se compone de Cáritas, la Cruz Roja Española, y la ONCE y su Fundación. Las características diferenciales más destacadas de estas entidades son que están reguladas por una legislación específica en cada caso; se encuentran muy extendidas y arraigadas en el territorio; y lideran la acción social privada, gozando de un amplio apoyo de las Administraciones Públicas debido a la eficacia general comprobada de sus programas de actuación (Monzón i Antuñano, 2018).

Càritas, tal com informa la seva web, la institueix l'any 1947 la Conferència Episcopal Espanyola i té per objecte la realització de l'acció caritativa i social de l'Església a Espanya a través dels seus membres confederats (Càritas Espanyola, s. d.).

³²⁸ La informació dels subjectes d'estudi i mostreig està més ampliada en l'apartat de metodologia.

CR es funda també a l'empara de catorze nacions europees, que es comprometien a donar-li suport per a realitzar la seva tasca humanitària en temps de guerra i a preparar i formar els seus agents voluntaris en temps de pau (Clemente, 1993).

Segons Ruiz (2006):

Las entidades singulares son la denominación genérica que aparece por primera vez en el libro de Rodríguez Cabrero y Montserrat (1996). Se la asigna a un grupo de las grandes ONLAS y comprende las siguientes organizaciones: ONCE, Cruz Roja, Cáritas y las Obras Sociales de las Cajas de Ahorros (Ruiz Olabuénaga, 2006:51).

L'any 2006 Ruíz classificava les que es podien considerar ONLAS i distingia entre:

- ONLAS especials per la seva gran mida, que inclouen ONCE, Cáritas i CR.
- ONLAS singulars, de mida mitjana i que inclouen només el 4,1 % del total.
- ONLAS generals —no singulars—, que inclouen tota la resta.

(Ruiz, 2006:50)

Naturalment, totes les entitats estan subjectes als complimentes de totes les lleis, tot i que mantenen algunes excepcions; per exemple, a Cáritas, on l'últim responsable de cada diòcesi és el bisbe i el mossèn n'és el president en cada parròquia, no passen per un circuit de selecció democràtica.

És cert que tant Càritas com CR són institucions molt reconegudes i tenen un gran suport social, però cada cop més competeixen en igualtat amb altres entitats, fundacions i ONG sorgides de la democràcia.

Una singularitat interessant a Espanya és precisament que tant CR com Cáritas o l'ONCE (que es funda a finals de l'any 1938) van ser les úniques formes d'associacionisme no lligades directament a l'Estat que es van permetre durant la dictadura.

Val a dir que tant CR com Cáritas formen part de la Taula d'Entitats del Tercer Sector d'Acció Social i també estan federades a l'FCV.³²⁹

2.1.1. Creu Roja

CR és una entitat fundada per Henry Dunant i altres col·laboradors, que van veure la manca d'atenció mèdica de soldats abatuts en la batalla de Solferino. Aquesta batalla, considerada una de les més sanguinàries després de Waterloo (Clemente, 1993:18), va ser l'inici de l'acció humanitària de Dunant i el va fer pensar a promoure la formació, en tots els països, de grups de voluntaris de socorristes que donessin ajuda a les víctimes en temps de guerra.

³²⁹ Entitats de tercer nivell (com Taula del Tercer Sector d'Acció Social) i segon nivell (com FCV) que han estat tractades anteriorment en aquest estudi.

L'any 1862 Henry Dunant escriu el llibre *Un recuerdo de Solferino*,³³⁰ que estableix els valors i ideals bàsics de l'entitat, que neix amb un objectiu internacional. Es va demanar el suport dels països que s'adscriguessin per crear les societats nacionals de socors (SNS).

El Comitè d'aquestes societats de socors va establir les cinc primeres proposicions, que s'acabarien aprovant l'any 1863 a l'Ateneu de Ginebra, on es van reunir «los delegados de catorce naciones que van a discutir sobre los términos de la creación de comités de socorros» (Clemente, 1990:26).

L'any 1864, amb el suport del Govern suís, s'organitza una conferència diplomàtica a Ginebra. Hi participen setze països europeus i observadors dels Estats Units. Dotze dels setze firmen el 1r Conveni de Ginebra amb l'objectiu de protegir els ferits en campanya. Aquest any també és quan s'adopta l'emblema de la creu vermella sobre fons blanc³³¹ (Comité Internacional de la Cruz Roja, s. d.), un emblema que unifica tots els existents, que pot identificar els serveis mèdics i a la vegada és també protector gràcies al fet que està regulat jurídicament. Durant els anys de pau s'organitzarà l'ajuda i es redactaran els estatuts, que seran revisats després de la Primera Guerra Mundial per introduir-hi formalment els principis fonamentals de l'entitat: imparcialitat, independència (política, religiosa i econòmica), universalitat del moviment i igualtat dels membres que el componen. Aquests principis es ratificaran l'any 1965 en la XXV Conferència internacional de Viena, on es redactaran els set principis fonamentals de l'entitat: humanitat, imparcialitat, neutralitat, independència, voluntariat, unitat i universalitat (Cruz Roja, 2021).

La Segona Guerra Mundial comportarà també una ampliació del conveni. Si primer només es protegien soldats ferits i presoners de guerra, ara es decidiria protegir també els civils en situacions de conflicte internacional.

Amb el temps, es conforma el Moviment Internacional de la Creu Roja i la Mitja Lluna Roja, integrat per tres components, cadascun amb personalitat jurídica pròpia i funcions diferents però complementàries. CR s'ha organitzat així:

- Comitè Internacional de Creu Roja (CICR), òrgan fundador del moviment. Els òrgans de govern són compostos exclusivament per persones de nacionalitat suïssa. El CICR vetlla per l'aplicació dels convenis internacionals de Ginebra (els convenis constitueixen la base del dret internacional humanitari). Intervenien en situacions de conflicte armat.
- Federació Internacional de la Creu Roja i la Mitja Lluna Roja (FICR), formada per totes les societats nacionals. La FICR fa d'enllaç i coordinació entre les SNS, els dona suport i coordina i organitza les actuacions internacionals pel que fa a accions d'emergència i ajuda humanitària en cas de desastre.
- Societats Nacionals de la Creu Roja i la Mitja Lluna Roja (SN), que en cada país són les responsables de la gestió de l'entitat.

³³⁰ El llibre es pot consultar en línia. Escrit l'any 1862, ha estat editat en diversos formats.

<https://www.icrc.org/es/publication/recuerdo-de-solferino>.

³³¹ Per a més informació sobre els emblemes de CR, es pot consultar l'enllaç següent:

<https://www.icrc.org/es/doc/resources/documents/misc/emblem-history.htm>.

(Monferrer, 2003; Monzón i Antuñano, 2018)

Actualment, el que inicialment va ser atenció a soldats ferits i civils en temps de guerra s'ha ampliat a altres situacions de necessitat. Avui les diverses societats nacionals treballen, tant en temps de guerra com de pau, en protecció de la salut, defensa de col·lectius socials vulnerables, defensa dels drets humans, ajuda a víctimes de conflictes, promoció de la donació de sang i òrgans, etc. (Monzón i Antuñano, 2018).

Sembla que ja en la seva creació el seu fundador veia la possibilitat d'ampliar-ne l'acció. En una de les primeres versions de *Recuerdo de Solferino* l'autor indicava a peu de pàgina que en època d'epidèmies, desastres o altres necessitats les societats nacionals també podrien tenir una funció important (Bruel, 2020).

Espanya va ser una de les catorze nacions que va participar a la primera conferència internacional celebrada a Ginebra i la setena a adherir-se al primer conveni. L'any 1864 es constituí oficialment i l'any 2014 va celebrar el 150 aniversari.

Cruz Roja Española va haver d'anar adaptant les seves normatives estatutàries al llarg dels anys i d'acord amb els règims polítics pels quals passava Espanya. Així doncs, entre el 1936 i el 1939 el president, el comte de Valledano, va ser nomenat per Franco, i va continuar a la presidència fins al 1940. Durant els anys de dictadura Carmen Polo assumiria la presidència d'honor de l'entitat (Clemente, 1993).

A Catalunya CR es constitueix l'any 1870. En un acte d'insurrecció a Barcelona s'indica l'atenció als ferits com l'inici de l'acció voluntària d'aquesta entitat. Al cap de dos anys, el 1872, es celebrarà la reunió fundacional (Monferrer, 2003). En la mateixa dècada CR completarà la seva xarxa de llocs de primers auxilis a les carreteres, també l'acció de socors al mar o en aigües interiors i el salvament de naufragats (Cruz Roja, 2021). Els socors i l'atenció a emergències són a Espanya els serveis més coneguts de l'entitat, malgrat que sempre ha realitzat altres tasques socials³³² i que, especialment des de finals del segle passat, ha fet un gir cap a les accions de caire més social.

La pàgina web de CR informa que l'any 1985 va ser el moment d'obertura a noves accions socials: «A partir de 1985 se inicia una profunda reorganización con la democratización de la Institución, la potenciación de la participación de los voluntarios, la apertura hacia nuevos campos de actuación» (Cruz Roja, 2021).

L'any 1988 es crea a Barcelona l'Àrea de Benestar Social de CR. Els objectius d'aquesta àrea són: educar en la prevenció de la salut i en la protecció de la vida, fomentar la pau entre els pobles i el món, i defensar i protegir el medi ambient (Monferrer, 2003:95).

³³² L'any 1970 es constitueix formalment a Catalunya la Creu Roja Joventut —encara que el primer precedent es remunta a l'any 1922. La finalitat de la Creu Roja Joventut és crear espais educatius i formatius per a infants i joves (Monferrer, 2003).

2.1.1.1. L'organització de Creu Roja³³³

CR té l'estructura pròpia d'una associació en forma piramidal donada la seva extensió per tot el territori.

El seu objectiu és el d'una organització humanitària de caràcter voluntari, arrelada fortament a la societat, per a donar respostes integrals a les persones vulnerables des d'una perspectiva de desenvolupament humà i comunitari i reforçant les seves capacitats individuals en el seu context social.

I la seva missió és estar cada cop més a prop de les persones vulnerables en els àmbits nacional i internacional a través d'accions integrades, portades a terme essencialment per voluntariat i amb una àmplia participació social i presència territorial.

(Cruz Roja Española, 2019)

El seu organigrama estatal actual està format pel president o presidenta al capdavant, l'Assemblea General (principal òrgan directiu), el Comitè Nacional i, en ordre jeràrquic descendent, els comitès autonòmics, els provincials i els locals o comarcals i/o insulars.

L'Assemblea General representa l'òrgan màxim de govern. S'assegura la representativitat i participació democràtica de tots els membres que estan representats per les persones escollides en les diverses delegacions. La voluntat de l'Assemblea regeix el destí d'actuació de la institució.

La representació de l'entitat es reserva a les persones que han estat elegides (membres de comitès). En són membres nats el president de la Creu Roja Espanyola, els vicepresidents o vicepresidentes de CRE (fins a 3), els membres electius del Comitè Nacional, els presidents de la Comissió Nacional de Garanties de Drets i Deures i de la Comissió Nacional de Finances, els presidents dels comitès autonòmics i els comitès provincials, el secretari general de CRE, el coordinador general de CRE i el president o presidenta del Comitè de Bon Govern.

La seva funció és, entre d'altres, definir la política general de la institució, garantir la unitat en el territori nacional, marcar els objectius del període, aprovar els estatuts, etc. El Comitè Nacional és el màxim òrgan de govern durant l'interval entre les assemblees generals. Li correspon el control de la gestió i administració de la Creu Roja Espanyola (Cruz Roja Española, 2021).

Als comitès autonòmics, provincials i locals o comarcals o insulars els correspon el govern de la institució en l'àmbit territorial respectiu i, simplificadament, repeteixen l'organigrama de l'Oficina Central. Cal destacar que CR es troba en tot el territori espanyol i que un 55,54 % de les oficines d'atenció estan situades en poblacions de menys de 10.000 habitants (Cruz Roja Española, 2015:26).

³³³ Gairebé totes les dades relacionades amb el seu funcionament es troben en la pàgina web de gestió local pròpia de l'entitat. Es pot consultar a <http://www.cruzroja.es/gestionlocal/introduccion.php>, on es poden resseguir els diversos apartats amb tota la informació. Quan l'informació s'extreu d'un altre espai, s'indica específicament.

D'acord amb l'estructura que acabem d'exposar, a Espanya hi ha una única CR amb diverses delegacions amb la finalitat de realitzar projectes propers al territori. Amb tot, com diem, hi ha un únic NIF per a totes les anomenades «Creu Roja» dins del territori espanyol, i, en certa manera, depenen de les directrius indicades pel Comitè Nacional —a la vegada que en participen— o les accepten, que és, en definitiva, qui fomenta i fa seguiment del que s'ha decidit des de les assemblees generals.

CR compta amb un **marc normatiu** format pels estatuts, el reglament general orgànic, les disposicions de presidència i els seus principis fonamentals. Pel que fa a l'estructura, es tracta d'una estructura piramidal i compta amb òrgans de participació, òrgans de govern i òrgans d'assessorament.

CR incideix molt en la gestió local, a poder oferir serveis i projectes propers a les persones. Compta amb un pla de desenvolupament local que preveu dinamització territorial, enfortiment institucional i desenvolupament territorial.

Fins fa pocs anys la intervenció s'estructurava a partir dels plans, els programes i els projectes. Avui són àrees d'interès a partir de les quals estructura tota la resta de programes i projectes. Això no vol dir que cada assemblea hagi de desenvolupar tots els projectes que pot oferir CR a escala nacional, sinó que cada assemblea pot escollir i adaptar les possibles activitats per portar a terme.

Les àrees de coneixement que inclou l'entitat són: socors, inclusió social, treball, salut, educació i medi ambient (Cruz Roja Española, 2020).

Les dades de l'any 2020 exposen un total de 3.278.452 persones ateses, 18.681.633 respostes, de les quals 5.337.681 respostes a persones i 13.143.952 respostes a l'entorn social.³³⁴

El Pla estratègic per a l'any 2015-2019 i la memòria de l'any 2020 indiquen tot un seguit de criteris d'actuació: proximitat, voluntariat, corresponsabilitat, orientació a la persona, participació, bon govern, vincle, orientació comunitària, innovació, resposta integral, eficàcia i eficiència i perspectiva de gènere.

A partir d'aquestes orientació, CR exposa en el seu pla estratègic que pretén adaptar-se a la realitat actual i declara que «los cambios en los patrones del sistema de bienestar social y en sus actores, con el aumento del espacio que ocupa el sector privado lucrativo en el ámbito socio-sanitario, configuran un contexto que afecta a la sostenibilidad de la Institución» (Cruz Roja Española, 2015:24)», i per això, diu, cal incrementar els fons propis, l'acció propera al ciutadà. Vol més independència i visibilitat per a millorar l'atenció a les persones i, a més, homogeneïtzar respostes i potenciar la formació per a la captació de fons.

2.1.1.2. Creu Roja La Noguera

³³⁴ Es pot consultar la memòria integrada (de any l'2020) en l'enllaç següent: <https://www2.cruzroja.es/documents/5640665/43296595/Memoria+Integrada+CRE+2020.pdf/adc20066-43f3-9304-b9c1-85134492cd4f?t=1627378892870> (Cruz Roja Española, 2020).

La Creu Roja La Noguera és la delegació de la Cruz Roja Española que treballa a la comarca. Donada l'estructura jeràrquica de l'entitat, la coordinació i la secretaria o gerència depenen de la Creu Roja Lleida, que alhora depèn de la Creu Roja Catalunya, i aquesta, de la Creu Roja Nacional —la Cruz Roja Española.³³⁵ Per tant, comparteix visió, missió i principis fonamentals de l'entitat.

Fins a l'any 2003 existien a la comarca tres seus de CR. Les seus locals són: Creu Roja Ponts, Creu Roja Artesa de Segre i Creu Roja Balaguer. A partir de la decisió de l'entitat d'abandonar la gestió de socors en carreteres³³⁶ a Catalunya, moltes seus locals s'uneixen en comarcals, i a la Noguera es fusiona en una única assemblea comarcal.

Com ja s'ha dit, des de finals del segle xx CR a intensificat la seva acció social, i per continuar creixent en aquest sentit es proposa a les diverses delegacions provincials de Catalunya que incrementin l'acció social per tot el territori. Lleida opta per contractar tècnics que pugui impulsar nous projectes i impulsar el voluntariat orientat a temes socials, i s'introdueixen educadors i educadores i treballadors socials —principalment— en les diverses seus. Per donar més cobertura al territori, es comarcalitzen les diverses CR locals existents. A partir de l'any 2003 es configura la Creu Roja La Noguera.

Segons dades facilitades per la mateixa entitat, la Creu Roja La Noguera compta amb unes 115 persones voluntàries, tot i que aquesta xifra pot variar al llarg de l'any donat que els registres s'actualitzen regularment. Hi ha una plantilla estable d'1 educadora social (que té també la funció de coordinadora), 1 treballadora social i 1 administrativa a temps complet. També compten amb 1 tècnica d'inserció social a temps parcial i, anualment, d'acord amb les subvencions rebudes, s'hi incorpora de forma temporal una tècnica per als projectes d'ocupació.

El Comitè Comarcal el conforma 1 president, 1 vicepresident i 6 vocals representants de les diverses àrees d'acció de l'entitat. En les reunions de l'organització es convida també, amb veu però no amb vot, la persona que porta la coordinació de l'Oficina Central.

Les persones contractades i els equips de voluntariat duen a terme totes les tasques transversals (comunicació, captació de voluntariat, etc.) i també els projectes estables (de caire social i de socors i emergències) i el seguiment econòmic de l'Oficina Central en general i de cada projecte.

³³⁵ Per a conèixer millor l'estructura es pot consultar la seva web, www2.cruzroja.es, i consultar amb transparència l'estructura organitzativa. Aquesta estructura es pot consultar a <https://www2.cruzroja.es/documents/5640665/43296595/Estructura+organos+de+gobierno+y+Control.pdf/b4161b5d-b395-b50d-9c11-1f00d7df837a?t=1593527776015>.

³³⁶ CR continua essent pionera en tema de socors i emergències. Presta el que anomena «serveis preventius» (en actes esportius i lúdics), també socors en platges i aigües internes (tot i que cada cop menys), i ofereix formacions sanitàries bàsiques com cursos de socorrisme bàsic (ASI II), curs de desfibril·lador (DEA) i altres monogràfics que es mantenen com a referents en l'àmbit sanitari. L'ambulància d'atenció en carretera i altres serveis sanitaris els presten avui les empreses que van guanyar el concurs convocat per la Generalitat de Catalunya. Des de l'any 2001, a Lleida l'han prestat diverses empreses privades. Es pot consultar, per exemple, l'assignació d'ambulàncies de l'any 2015: https://cat.elpais.com/cat/2015/01/22/catalunya/1421957548_031507.html.

Així doncs, la tasca del voluntariat és essencial per a poder desenvolupar l'acció social en les diverses àrees. Aquest voluntariat participa en l'organització, la planificació i l'execució de l'acció tot i que sovint la planificació recau en el cos tècnic.

CR està arrelada al territori amb un volum de 1.700 socis, entre els quals hi ha 13 empreses sòcies,³³⁷ té conveni econòmic amb l'Ajuntament del municipi capital de comarca (Balaguer), i desenvolupa projectes i programes dels plans següents:

- d'intervenció social (amb projectes d'infància, gent gran, exclusió, immigració, entre d'altres);
- de socors i emergències (serveis preventius, formació de socors, sensibilització);
- d'ocupació (ajut en la recerca, formació laboral);
- de la Creu Roja Joventut (esplai, participació juvenil, sensibilització).

A més, tal com hem dit, s'ocupa de la comunicació, la captació de fons, el voluntariat, la venda de loteria, l'atenció als socis, etc., de forma transversal.

CR treballa en coordinació amb diverses entitats: tant amb altres membres del TSAS com amb les administracions públiques local i comarcal. Participen del Pla de desenvolupament comunitari de la Noguera —la representant del qual és una voluntària de base—, de la mesa de salut de la Noguera —representada per la tècnica de la Creu Roja Joventut—, de la taula d'emergència o de coordinació social, en la qual participa l'Ajuntament, el Consell Comarcal, Càritas i CR, tot i que es conviden altres entitats d'acord amb els temes que cal treballar. Des de l'any 2019 participen de la Taula de Salut Mental —amb representació d'una tècnica— i, a més, donen suport a activitats de caire social i també lúdic que es desenvolupen al territori.

2.1.2. Càritas

L'any 1947 la Conferència Episcopal Espanyola institueix Càritas. Té per objecte la realització de l'acció caritativa i social de l'Església a Espanya a través dels seus membres confederats (Cáritas Española, s. d.).³³⁸

Segons Gutiérrez (1993), «acabada la Segunda Guerra Mundial, surge Cáritas Española para coordinar toda la amplia acción benéfica que venían desarrollando un gran número de entidades» (Gutiérrez, 1993:111). Aquest autor explica que l'entitat té els seus orígens en Acció Catòlica³³⁹ com a Secretariat Nacional de Caritat després de la Guerra Civil espanyola. La necessitat de coordinar l'acció caritativa creixent i el fet d'haver de distribuir l'ajuda social

³³⁷ És equivalent a ser soci com a persona física, però en aquest cas les dades serien de la persona jurídica. No facilitem els noms d'aquestes empreses, atès que no són dades públiques i no comptem amb l'autorització ni de l'entitat ni de les empreses.

³³⁸ Tota la informació bàsica de Càritas es pot trobar en la pàgina web de Cáritas Española: <https://www.caritas.es>.

³³⁹ Acció Catòlica va ser impulsada per Pius XI en diversos països amb la intenció de coordinar l'acció de l'Església. Més de trenta anys després, a Espanya el cardenal Moreno, veient la manca de coordinació que hi havia encara, promulgaria unes bases per a fomentar l'acció de les forces catòliques al país (Gutiérrez, 1993).

americana fan créixer l'estructura de Cáritas Española, i es veu necessari separar-la d'Acció Catòlica i donar-li personalitat jurídica pròpia.

El seu fundador a Espanya va ser Jesús García Varcancel, que va presidir l'entitat durant vint anys. Després de les dues guerres (Civil i Segona Mundial), l'Església actuaria com a subsidiària de l'Estat, i comenta que això ho confirma la data de 20 de juny de 1958, quan apareix el decret pel qual Cáritas passaria a formar part del Consell Nacional i de les juntes provincials de beneficència, l'un i les altres tutelats pel Ministeri de Governació (Gutiérrez, 1993:123). Cáritas va ser una de les poques entitats que va poder treballar amb certa autonomia durant el franquisme.

La pàgina web de l'entitat³⁴⁰ ofereix un resum de les accions més significatives de Cáritas des de la seva fundació a Espanya.

2.1.2.1. L'organització de l'entitat

Tal com dèiem, es tracta d'una entitat jeràrquica segons el capítol III dels estatuts de l'entitat, «La dirección jerárquica de Cáritas Española»:

Siendo Cáritas la diaconía (el servicio) para la acción eclesial comunitaria de la comunicación cristiana de bienes, corresponde a la Comisión Episcopal de Acción Caritativa y Social (actualmente Comisión Episcopal de Pastoral Social), por delegación de la Conferencia Episcopal, la superior dirección de Cáritas Española.
(Cáritas Española, 2019)

En el seu pla nacional, Cáritas Española la conformen totes les Càritas Diocesanes, totes les agrupacions de Càritas constituïdes en el territori d'una regió o comunitat autònoma, els organismes nacionals de les associacions i institucions catòliques d'acció caritativa i social, i els ordres i institucions religiosos dedicades específicament a l'acció caritativa i social (Cáritas Española, 2019).

Els òrgans de govern són:

- a) L'Assemblea Nacional, presidida per la Comissió Episcopal i representants dels membres confederats amb vot deliberatiu.
- b) El Consell General i la seva Comissió Permanent, que, sota l'alta direcció de la Comissió Episcopal, és l'òrgan executiu de l'Assemblea de Cáritas Espanyola.
- c) La Secretaria General i els seus Serveis Centrals (actualment Serveis Generals).

El secretari general, assessorat per la Comissió Permanent del Consell General, té assignades un seguit de missions en relació amb la posada en marxa i el control dels diversos projectes

³⁴⁰ La traducció al català és pròpia. Es pot consultar en la seva web l'original en castellà: <https://www.caritas.es/quienes-somos/conoce-caritas/>. Es pot ampliar informació de la història de l'entitat en la web de Càritas Diocesana d'Urgell: <https://www.caritasurgell.cat/historia-de-caritas/>.

que s'hagin decidit en l'Assemblea Nacional.

(Cáritas Española, 2019)³⁴¹

La **missió** de l'entitat, que apareix en la pàgina web de Cáritas Española, és promoure el desenvolupament integral de les persones i els pobles, especialment dels més pobres i exclosos (Cáritas Española, s. d.).

Els eu **objectiu** és ser testimoni de l'amor de Déu i de la fraternitat de la comunitat cristiana amb totes les persones, especialment les més empobrides i excloses, optant per una societat més solidària, justa i participativa, amb el compromís:

- Que l'acció de Cáritas sigui significativa del desenvolupament humà integral dels exclosos i en la promoció d'una societat inclusiva.
- De ser referents de solidaritat amb els països més empobrits i la cura de la casa comuna.
- De la denúncia de les causes de la pobresa i l'exclusió, i la promoció dels drets socials.
- D'assolir una participació efectiva de la comunitat cristiana en la seva activitat.
- De la promoció de l'economia social i solidària com a signe d'un nou model econòmic més just.
- Dels valors i principis que regeixen l'entitat, que es poden trobar dins del codi ètic.

(Cáritas Española, s. d.)

En el Codi de Conducta apareixen els valors i principis que regeixen l'entitat. Els valors indicats són que la caritat és el fonament de la nostra identitat i servei, i font inspiradora, i aquests valors es concreten en la centralitat de la persona, la justícia, la solidaritat, la participació, l'austeritat, l'esperit de millora i la transparència.

Pel que fa als principis de Cáritas Española, es presenten en tres àmbits: les persones, les organitzacions i la societat (Cáritas Española, 2016).

Quant als plans d'acció, Cáritas treballa en els següents;

- Acció social:
 - Fonamentant l'acció en l'acollida i acompanyament de les persones vulnerables i excloses.
 - Promovent l'empoderament de les persones perquè defensin els seus drets humans en els tres àmbits del desenvolupament integral: necessitats bàsiques, sentit de la vida i participació social.
- Economia solidària: Cáritas promou l'economia solidària a través de programes d'ocupació inclusiva, iniciatives d'economia social, propostes de comerç just, el foment del consum responsable i el compromís amb les finances ètiques.

³⁴¹ Si es vol aprofundir en els Estatuts de Cáritas Española, es poden consultar en línia: <https://www.caritas.es/main-files/uploads/2020/03/Estatutos-de-Caritas-Espanola-2019.pdf>.

- Cooperació internacional: Càritas reafirma la dimensió universal de la caritat, que no coneix fronteres, arribant a les persones més empobrides del planeta sempre a través de les esglésies locals i les Càritas germanes amb les quals treballa.

En l'acció social que destaquem —donat que l'estudi que presentem està basat en el voluntariat dins de les entitats d'acció Social—, Càritas porta a terme accions i funcions en els àmbits següents:

- Acollida i acompanyament: acollida, atenció primària i atenció de base. Com a tasca fonamental de les Càritas Parroquials, hi ha la trobada, l'escolta i l'acompanyament a les persones en situació de pobresa, exclusió i vulnerabilitat.
- Atenció a les persones vulnerables en els àmbits de joventut, infància, gent gran, família i migració.
- Atenció a les persones excloses en els àmbits de salut (drogodependències, VIH-sida i salut mental), reclusos i exreclusos, persones sense llar, persones amb discapacitat, víctimes de tràfic de persones i prostitució.

(Càritas Española, s. d.)³⁴²

Recentment Càritas va fer un comunicat exposant el V Pla estratègic que ha de fer front al repte social i econòmic derivat de la pandèmia:

Los responsables de las 70 Càritas Diocesanas de todo el país que el viernes 25 de junio participaron en la LXXIX Asamblea General de Càritas Española, celebrada en la sede de la Fundación Pablo VI de Madrid, rubricaron, en su Declaración final, «la apuesta de nuestra Confederación por seguir estando en el centro de las soluciones a esta crisis, fiel a su misión samaritana de atender a todos los descartados y de acompañar, con cercanía, calidad y calidez, la realidad de estas personas» (Càritas Española, 2021)³⁴³.

La web també presenta la memòria de l'any 2020,³⁴⁴ on es presenten les dades principals de l'Estat espanyol, amb un total de 1.769.799 persones ateses en els més de 14 projectes i serveis que es presenten (Càritas Española, 2020).

En un comunicat de premsa del més de març de l'any 2021, l'entitat afirmava que havia atès 500.000 nous casos a conseqüència de la crisi de la COVID-19.³⁴⁵ Però cal recordar que la crisi que s'inicià l'any 2008 ja havia comportat l'increment de nous casos. Això es destaca perquè, tal com dèiem a l'apartat del marc teòric, aquest augment en els casos planteja una reactualització de la idea del TSAS com a assistent dels més vulnerables (Casey, 1996; Zubero

³⁴² Tota la informació de Càritas Española s'ha extret de la seva web. La informació està traduïda al català però sense alterar-ne el contingut. Es pot consultar en línia: <https://www.caritas.es/>.

³⁴³ Es pot llegir tot el comunicat en línia: <https://www.caritas.es/noticias/caritas-aprueba-su-v-plan-estrategico-para-orientar-las-respuestas-de-la-confederacion-a-la-realidad-post-covid/>.

³⁴⁴ Es poden consultar totes les dades de la memòria a <https://www.caritas.es/main-files/uploads/2021/06/memoria-2020.pdf>.

³⁴⁵ El comunicat es pot consultar en línia: <https://www.caritas.es/main-files/uploads/2021/03/09marzo21.pdf>.

Beaskoetxea, 1996), donat que cada cop més la classe mitjana està essent receptora d'ajuts per part de les entitats no lucratives. Això pot ser, tal com afirma Noguera (2000), pel decrement de l'acció protectora de l'Estat.

2.1.2.2. Càritas Diocesana i Parroquial de Balaguer

Càritas Balaguer pertany a la diòcesi de l'Urgell; per tant, és un dels centres d'acció social responsabilitat d'aquesta diòcesi.

Càritas Diocesana de l'Urgell disposa de web pròpia. En aquesta web es defineix com «l'organisme oficial de l'Església per a promoure l'acció caritativa a la Diòcesi» (Càritas, 2021), i explica que presten un servei desinteressat, gratuït i responsable en benefici de la comunitat.

En la presentació de la seva identitat, afirma que el voluntariat constitueix el pilar bàsic i insubstituïble de l'acció de l'entitat i que té un compromís comunitari, fratern i solidari amb les persones. També es destaca l'atenció a les persones necessitades sense distinció de procedència, tendència política o creença religiosa. I l'acció es fonamenta en l'humanisme cristià i la fidelitat a l'Evangelí i a les necessitats de les persones voluntàries. Finalment, exposa que l'àmbit d'acció geogràfic és el Bisbat d'Urgell exceptuant Andorra.

El Bisbat d'Urgell té límits territorials diferents dels de les comarques i províncies que estableix el mapa polític. Així, l'Urgell Mitjà, l'Alt Urgell, les valls d'Andorra i Núria, i Cerdanya conformen també territoris que hi pertanyents. La Noguera forma part del mateix bisbat i representa el límit situat més al sud.

La missió de l'entitat és:

- Promoure el desenvolupament personal i social de les persones, de les comunitats i de tots els pobles del món.
- Donar resposta a les realitats de pobresa i exclusió social a través de la intervenció social, de la sensibilització i de la conscienciació
- Ser canal d'acció de la comunitat eclesial.

(Càritas, 2021)

La seva organització es basa en tres òrgans,³⁴⁶ tal com indiquen els seus Estatuts: la Comissió Permanent, el Consell Diocesà i l'Assemblea, de la qual són membres l'arquebisbe d'Urgell, que assumeix la presidència de la Càritas Diocesana, el delegat episcopal, el director —càrrec que acostuma a recaure en una persona laica—, la Comissió Permanent, el Consell Diocesà, els presidents de les Càritas Parroquials —mossens de cada parròquia—, els treballadors i treballadores, el cos de voluntariat així com socis i donants.

A Càritas Diocesana hi treballen 14 persones remunerades més el director, que és un càrrec voluntari. Cinc d'aquestes persones treballen als Serveis Centrals i 3 tenen la seu de treball a la ciutat de Balaguer i desenvolupen les accions en aquest territori.

³⁴⁶ Aquesta informació és extreta de la seva web, que eés pot consultar a <https://www.caritaturgell.cat/organs-de-govern/>.

Pel que fa a l'acció social, Càritas es dedica a l'acollida i acompanyament, ajudes socials, l'economia social i solidària, la infància i joventut, persones grans, el treball, l'atenció a persones sense llar i habitatge.

Quant a les seus, la diòcesi indica que hi ha tant les seus parroquials —generalment situades en la parròquia dels municipis— com les diocesanes: Centre Sant Domènec a Balaguer, Centre Sant Ot a la Seu d'Urgell, Centre Puigcerdà, Centre Val d'Aran i Centre Tremp.

Normativament, la Diòcesi compta amb:

- Un codi de conducta adaptat a la diòcesi i adherit al Codi de Càritas Catalunya.
- Un pla de voluntariat d'acord amb la Llei 25/2015 de foment de l'associacionisme i el voluntariat.
- Un codi ètic, també adaptat al territori.

La Diòcesi també elabora anualment la memòria i adapta l'activitat a les directrius generals de l'entitat segons el pla estratègic i altres documents que s'elaboren per orientar la tasca.

2.1.2.2.1. Càritas a la comarca de la Noguera

A la Noguera trobem tres seus parroquials —Ponts, Artesa de Segre i Balaguer— i una seu diocesana, l'anomenada Sant Domènec. En aquest cas ens centrarem en la Càritas Diocesana de la ciutat de Balaguer i en la Parroquial de la mateixa entitat, donat que una part dels voluntaris i voluntàries entrevistats són d'aquestes dues seus.

Tal com hem comentat, a Balaguer treballen tres persones tècniques i, d'acord amb la memòria 2019 —la darrera publicada—, hi han participat 56 persones voluntàries i 9 donants, hi han col·laborat 31 entitats i s'han fer 7 activitats de l'Espai Grapats. Amb una inversió de 231.525 euros, s'ha pogut fer l'acció social següent:

- atenció per primer cop a 287 persones.
- atenció a 252 llars per família.
- participació en formació de 33 persones en 4 cursos, amb un total de 178 hores de formació específica.
- atenció a 33 persones grans en coordinació amb la residència Sant Domènec.
- ajuts de 17.077 euros en llibres i menjador per a 129 alumnes..
- reforç educatiu per a 34 menors —amb un 85 % d'assistència—, 26 famílies, i 42 accions de seguiment i acompanyament familiar.
- participació d'estiu de 27 nens i nenes, atenció a 21 famílies, servei de 480 esmorzars.
- assistència de 8 joves en la Unitat d'Escolarització Compartida (UEC), amb 1.255 hores de classe i 85 extracurriculars.
- recollida de 7 contenidors amb un total de 50.547 quilos de roba.

La distribució econòmica per a poder fer aquesta tasca i de altres transversals es divideix per àrees: 159.484,54 € a acció social, 52.235,85 € a ajudes socials, 5.881,71 € a comunicació,

6.946,03 € a participació comunitària i 6.976,86 a desenvolupament territorial (Càritas Diocesana Balaguer, 2019).

El voluntariat diocesà realitza diverses tasques de suport a la treballadora social (atenció social, secretaria, administració) i activitats específiques com a professors de reforç escolar, monitors en activitats d'estiu, i de suport a activitats de la UEC, etc.

2.1.2.2.2. Càritas Parroquial Balaguer

Càritas Parroquial Balaguer també compta amb voluntariat propi coordinat pel director i el president, que —com hem dit— és un rol que assumeix el mossèn de la parròquia Sagrat Cor de Balaguer. El voluntariat fa principalment tres accions:

- Dotar de voluntariat el projecte Àgape, gestionat pel Consell Comarcal de la Noguera però amb el suport de voluntariat de CR i de Càritas Parroquial.
- Organitzar i coordinar el gran recapte de recollida d'aliments en coordinació amb el Banc d'Aliments de Lleida i l'Àgape.
- Atendre la botiga de roba de segona mà.

2.2. Les entitats associatives de joves

En aquest apartat anomenem les dues entitats no professionalitzades i gestionades principalment per joves voluntaris i voluntàries: Chabab al Amal com a entitat local i l'Agrupació Escola Lo Rem, que és una de les agrupacions escolta que hi ha arreu de Catalunya.

2.2.1. Chabab al Amal

Chabab al Amal és una entitat molt diferent a les dues «singulars» presentades fins ara. Parteix de la iniciativa de diversos joves de religió islàmica immigrants de primera i segona generacions, principalment d'origen marroquí, que l'any 2018 constituïren l'associació a Balaguer. Moltes de les persones associades ja tenen nacionalitat espanyola i són nascudes a Espanya.

La seva presidenta i diversos dels participants són persones acostumades a la vida associativa. Moltes han col·laborat en diverses entitats durant la seva infància i joventut, entre les quals hi ha la mesquita de Balaguer, donat que són musulmanes.

D'acord amb l'entrevista feta a la seva presidenta, per desacord amb el funcionament i el rol que volen atorgar a les joves col·laboradores a la mesquita —en aquell moment participant a la Mezquita de Balaguer—, decideixen crear una associació juvenil per fer activitats d'atenció a infants i joves però que sigui també reconeguda com a comunitat islàmica de joves i inscrita al Directori d'Entitats Religioses de la Generalitat. De fet, la seva presidenta és la primera dona que presideix una comunitat islàmica a Espanya.

D'acord amb la seva pàgina web, Chabab al Amal és:

Una associació fundada per joves i dirigida a joves i adults. Som nosaltres mateixes les que planegem i organitzem les nostres pròpies activitats i projectes. Fundada el 7 de juliol del 2018, Chabab al Amal ha estat una resposta imminent a la creixent necessitat de tenir una comunitat juvenil musulmana a les terres de Lleida. Des de l'inici CHABAB AL AMAL ha enfocat els seus objectius en l'educació, sent un dels àmbits més importants, contribuint a la cohesió social, servint d'unió entre l'Islam i totes les esferes que conformen la societat. Així com oferir un espai als i les joves per tal de facilitar el desenvolupament de la seva identitat.

A més, l'associació està oberta a tot el públic en general; d'aquesta manera busquem oferir que totes les persones sense distinció, tinguin la possibilitat de conèixer l'islam. Les nostres jornades i activitats estan destinades a afavorir la integració entre tots, siguin musulmans o no.

Un dels nostres principals objectius és poder oferir un lloc on totes les persones se sentin còmodes per expressar-se i intercanviar opinions, i també proposar un espai on tots i cada un puguin oferir les seves virtuts a la societat.

(Chabab al Amal, 2021)

L'entitat està inscrita al Registre d'Entitats de Justícia amb el nom d'Associació Cultural Grup Escout de les Terres de Lleida;³⁴⁷ per tant, està registrada com a associació amb NIF propi i personalitat jurídica.

Segons l'article 2n dels seus estatuts, la finalitat de l'associació és:

- Actuar com a medidora en qualsevol possible conflicte que pugui sorgir entre la població musulmana i el seu entorn social.
- Representar la comunitat musulmana davant dels organismes públics i privats.
- Fomentar l'intercanvi cultural. Donar a conèixer els aspectes més rellevants de la nostra cultura i facilitar la comprensió de la cultura del país acollidor per crear un clima de respecte, convivència i diàleg.
- Fomentar la integració de la població musulmana de Lleida, tant autòctona com migrant, mitjançant accions de formació i tallers interculturals.
- Fomentar l'intercanvi cultural i el respecte mutu entre les cultures, amb especial atenció a la islàmica i l'espanyola.
- Fomentar, difondre i ensenyar les cultures islàmica i espanyola mitjançant esdeveniments de difusió cultural, formació, publicacions, projeccions, conferències, classes, ensenyament dels idiomes àrab, espanyol i català.
- Donar suport a qualsevol iniciativa que signifiqui una aliança de civilitzacions, entenent que només mitjançant el coneixement i respecte mutu és possible avançar en pro de la pau mundial.
- Apropar la població autòctona a la realitat social i a altres cultures. Promoure activitats culturals i socials entre els seus associats.

³⁴⁷ Es pot trobar informació al Departament de Justícia, e través del cercador d'entitats: http://justicia.gencat.cat/ca/serveis/guia_d_entitats/?idEntitat=107328#

- Formar integralment els joves, nens i nenes voluntàriament, mitjançant el mètode anomenat escoltisme —segons els principis bàsics de l'escoltisme continguts en la promesa i Llei escolta.

En el mateix article s'indiquen les activitats que fa l'entitat: activitats culturals, tallers de cal·ligrafia, manualitats, tallers diversos per a joves, xerrades, sortides culturals, d'oci i esportives, etc.

Chabab al Amal realitza projectes d'integració social i també, sobretot, de sensibilització en relació amb la religió musulmana i contra la islamofòbia.

En la seva pàgina web³⁴⁸ es poden veure les diverses activitats:

- Sortides per a conèixer altres comunitats islàmiques.
- Xerrades sobre diversitat d'aspectes entorn de la religió i, sobretot, entorn del paper de la dona en l'Íslam.
- Actes durant el ramadà, com el lliurament de menjar solidari —*iftar* solidari— i altres accions caritatives d'acord amb la religió islàmica.

D'acord amb l'entrevista feta a la presidenta, es volia constituir un grup escolta, però amb l'arribada de la pandèmia es van haver d'aturar els tràmits.

L'estructura de l'entitat és la pròpia de l'associació segons el llibre III del Codi Civil (Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya, 2008). Per tant, hi ha una persona que ha assumit la presidència, secretaria, tresoreria i vocalia.³⁴⁹

Es tracta d'una associació jove que ha vist interrompuda la seva acció a causa de la pandèmia, tot i que s'hi ha sabut adaptar. La iniciativa de l'*iftar* solidari, per exemple, és una activitat que va sorgir en ple confinament per donar suport a les famílies i persones musulmanes que ho necessitessin, donat que va coincidir amb el mes ramadà.

2.2.2. Minyons Escoltes i Guies de Catalunya³⁵⁰

El moviment escolta a Catalunya és un moviment amb una llarga trajectòria i està molt arrelat al territori. En la seva pàgina web es defineixen com:

una associació sense ànim de lucre amb la missió d'educar infants i joves a través del [mètode escolta i guia](#), fent-los protagonistes del seu creixement personal, per tal que esdevinguin persones actives, conscients i compromeses amb la societat.

(*Minyons Escoltes i Guies de Catalunya*, n. d.)

³⁴⁸ Es pot consultar la seva web a: <https://chababamal.com/>

³⁴⁹ En l'entrevista realitzada a la presidenta, aquesta afirma treballar de forma consensuada i per acord. Malgrat la constitució de l'entitat oficialment obliga a presentar una organització jeràrquica, afirma que en realitat, l'organització procuren que sigui horitzontal.

³⁵⁰ Les dades que presentem en aquest apartat es poden consultar i ampliar en la pàgina web de l'entitat: <https://www.escoltesiguies.cat/>.

D'acord amb la informació que aporta la web, són prop de cent cinquanta agrupaments amb una mateixa missió:

La nostra missió és educar infants i joves a través del mètode escolta i guia, fent-los protagonistes del seu creixement personal, per tal que esdevinguin persones conscients, actives i compromeses amb la societat.

(*Minyons Escoltes i Guies de Catalunya*, n. d.)

El seu objectiu és deixar el món millor de com l'han trobat.

El seus valors són: compromís, natura, servei, participació, voluntariat, vivencialitat, esperit crític, austeritat i treball en equip.³⁵¹

Compten amb unes tres mil persones voluntàries, que fan la funció de caps, formadors i responsables associatius.

Minyons i Escoltes de Catalunya és una entitat federada a la Federació Catalana d'Escoltisme i Guiatge,³⁵² que agrupa vint mil escoltes i guies i, a més, és reconeguda per les organitzacions internacionals del moviment escolta i guia. Arreu del món compten amb més 40 milions de membres i són considerats el moviment juvenil més nombrós del planeta.

Igual que CR i Càritas, disposen d'una estructura formativa pròpia i ofereixen les titulacions de monitor o monitora i direcció de lleure, reconegudes per la Generalitat.

L'escoltisme neix a inicis del segle xx i se'n considera fundador el general de l'Exercit britànic Robert Baden-Powell. Impressionat pel coratge que varen mostrar els adolescents que varen defensar la ciutat de Mafeking durant la guerra anglobòer a Sud-àfrica l'any 1907, decideix continuar treballant amb els joves en temps de pau.

L'any 1907 organitza de forma experimental, amb una vintena de nois de diverses classes socials, el primer campament escolta a l'illa de Brownsea, a Anglaterra. El 1908 ja es va publicar el primer butlletí *Scouting for Boys*, on s'expliquen històries, consells per a l'exploració del medi natural, es parla de la fraternitat universal, etc. Aquests butlletins representaran l'inici del moviment escolta. L'any 1910 la senyora Olave Saint Clair, muller del general, impulsa el guiatge per a noies.

A poc a poc, es va estendre pel territori, i l'any 1920 Robert Baden-Powell va ser nomenat cap escolta mundial. Aquell any se celebrà a Londres la primera trobada mundial amb l'assistència de 8.000 escoltes de 34 països.

³⁵¹ Informació extreta de l'última memòria publicada en la seva web: *Memòria curs 2017-2018*. Es pot consultar en línia a <https://www.escoltesiguies.cat/publicacions/categoria/memoria-de-curs>.

³⁵² Es pot consultar més informació a través de la seva web federativa: <https://fceg.cat/>.

Els escoltes i guies commemoren la Diada del Pensament cada any el 22 de febrer, que es, curiosament, l'aniversari de naixement dels dos fundadors: tant de Robert Baden-Powell com de la seva dona Olave Saint Clair.

A Catalunya l'escoltisme arriba l'any 1912 a través de diverses iniciatives; potser la més exitosa són «els exploradors barcelonesos» del capità Pere Roselló. L'empenta la dona Josep Maria Batista i Roca l'any 1927, quan, en plena dictadura de Primo de Rivera, crea els Minyons de Muntanya —germanor de minyons de muntanya—, un model de moviment juvenil europeu però adaptat al territori amb un clar plantejament catalanista. Aviat s'hi uneix mossèn Batlle, i per això va agafar també una orientació catòlica-cristiana, i a partir d'aleshores, dins de l'agrupament hi haurà certes agrupacions de caire catòlic capitanejades per aquest mossèn.

L'any 1933 els Exploradors de Catalunya s'escindeixen en dos grups i sorgeixen els Boy Scouts de Catalunya —del qual formen part els Minyons de Muntanya—, i moviments que a partir del franquisme s'hauran d'unificar. També paral·lelament van aparèixer les Girl Scouts de Catalunya.

Durant el franquisme, els líders laics s'hauran d'exiliar, i fou mossèn Batlle qui es replantejarà la continuïtat de l'agrupació sota la protecció de l'Església. Als anys cinquanta es tornarà a parlar de l'escissió, donat que la part laica del moviment també reivindica el seu espai. Això suposarà una ruptura entre confessionals i laics. Amb tot, a causa del moment històric en el qual es dona aquest procés, l'escoltisme laic i confessional estarà en el punt de mira del Govern. En el si del moviment, l'ensenyança i valors que preconitzava no estaven en línia amb el franquisme i van patir vigilància i censura.

Des de fa trenta anys, la Federació Catalana d'Escoltes inclou tant els moviments confessionals com els laics i està dividida en Minyons Escoltes i Guies, i Escoltes Catalans, i l'any 2001 neix Acció Escolta (Minyons Escoltes i Guies de Catalunya, 2018).³⁵³

Organització de l'entitat

L'entitat compta amb caus en molts pobles i barris de Catalunya; a més, s'agrupen per demarcacions o delegacions territorials amb espais de decisió propis i un equip que vetlla pel bon funcionament. A escala nacional, l'Assemblea General és el màxim òrgan de participació, i tothom que hi està afiliat, amb responsabilitats voluntàries i més gran de divuit anys, té dret a vot.

A Catalunya existeixen vuit demarcacions o delegacions territorials: Alt Ter, Baix Llobregat / Garraf / Alt Penedès, Barcelonès (subdividida en quatre sectors), Catalunya Central, Girona, Nord-occidental (amb seu a Tàrrrega i subseu a Lleida), Tarragona i Vallès/Maresme.

El Comissariat General és l'òrgan de govern que vetlla pel desenvolupament de les línies aprovades en l'Assemblea General i vetlla pel procés de l'agrupació. Per a facilitar la tasca,

³⁵³ La pàgina web de l'entitat inclou un apartat d'història i un vídeo amb l'origen del moviment a Catalunya: <https://www.escoltesiguies.cat/qui-som/evolucio-a-catalunya>.

compten amb la Taula Pedagògica General, que vetlla per la qualitat pedagògica, i la Taula de Secretaris i Administradors Generals, que s'ocupa de la gestió i administració. Finalment, hi ha la Taula Executiva, encarregada de desenvolupar les línies i programes aprovats pel Comissariat General i de coordinar i dinamitzar l'acció de l'associació.³⁵⁴

Quant a l'aspecte normatiu, a més de disposar de uns estatuts tal com és d'obligat compliment per a totes les entitats, compten amb els la Llei escolta i guia i la promesa que ha de fer cada membre quan s'incorpora a l'agrupació. El projecte pedagògic (acció, reptes, experiència i competències) és una proposta educativa. La tasca educativa està basada en tres àrees d'actuació: país, persona i espiritualitat. És, per tant, una entitat d'orientació cristiana però que respecta totes les creences i orientacions espirituals.³⁵⁵

Periòdicament, disposen també d'un pla estratègic. El pla en vigor té en compte els eixos següents: educació, natura, transformació social, xarxa i entorn, governança democràtica, pertinença i compromís.

2.2.2.1. Agrupament Escolta i Guia Lo Rem de Balaguer

L'any 2017, a Balaguer es va engegar un cau impulsat per quatre joves que van creure que era important oferir aquest projecte, donat que anys enrere havia existit amb molta acceptació per part de la població de la ciutat.³⁵⁶

L'AEiG de Balaguer correspon a la demarcació nord-occidental amb seu a Tàrrrega.³⁵⁷ Forma part de la branca confessional de Catalunya.³⁵⁸

El fet que consti que l'AEiG de Balaguer, com a grup escolta, tingui a Tàrrrega la raó social té a veure amb el fet que dins la ciutat de Balaguer no compta amb local propi i, per tant, ha establert la seu «oficial» en aquella població.

El primer any de funcionament van participar 4 caps o queles (noms amb què es designen els monitors i monitores en l'escoltisme), dues de les queles amb el títol de monitora de temps de lleure,³⁵⁹ —titulació obligatòria per a poder fer activitats amb infants i joves—, i una desena de

³⁵⁴ Més informació a <https://www.escoltesiguies.cat/qui-som/tres-opcions>.

³⁵⁵ Guies i Minyons Escoltes són l'agrupació amb orientació confessional. Per això, entre els membres hi ha la figura del consiliari. Se'n pot consultar l'organització i membres responsables en l'última memòria presentada a més de la web (Minyons Escoltes i Guies de Catalunya, 2018).

³⁵⁶ Aquesta informació ha estat facilitada per les dues persones entrevistades, voluntàries de l'entitat (un cap i una quele).

³⁵⁷ La major part de la informació de l'AEiG Lo Rem ha estat extreta de l'entrevista a l'actual responsable d'aquesta activitat a Balaguer. També s'ha pogut extreure informació de la seva pàgina de Facebook: https://www.facebook.com/aeiglorem/?ref=page_internal.

³⁵⁸ Recordem que hi ha tres entitats: Minyons i Guies, Escoltes Catalans —laics— i, la més recent, Acció Escolta.

³⁵⁹ La Generalitat de Catalunya vetlla per les activitats de lleure infantil i juvenil, i, segons normativa, és necessari un tant per cent de monitors titulats d'acord amb el nombre de infants que hi participen. També cal algú que tingui el títol de director i que assumeixi la responsabilitat final de l'acció. En la pàgina web de la Generalitat es pot consultar tot el referent a aquesta normativa:

nois i noies. En els anys següents van anar creixent fins a ser 45 infants l'any 2019. Actualment, i després de les dificultats viscudes arran de la pandèmia, són prop de 25 infants i 9 caps o queles.

D'acord amb l'entrevista feta a l'actual responsable del cau, l'activitat, que anomena educació en el lleure, es planifica de forma trimestral, per branques (infants segons grups d'edat) i quinzenalment. El dia d'activitat és el dissabte al matí i es fa tant al municipi de Balaguer com fora, donat que s'organitzen sortides i altres activitats lúdiques, esportives, de muntanya, en coordinació amb altres entitats del territori, etc.

L'acció, per tant, la fan en espais cedits per l'Ajuntament o la Generalitat. Fins a l'arribada de la COVID-19, l'Escola Àngel Guimerà de Balaguer els cedia l'espai. Amb la COVID-19 s'han traslladat al local de l'Ajuntament, anomenat Molí de l'Esquerrà, una mena de poliesportiu o espai de fires que a Balaguer s'utilitza com a espai polivalent. El material per a ser usat a l'estiu en els campaments, cal guardar-lo en els domicilis personals dels caps i queles donada la manca d'espai en la ciutat.

2.3. Associació Salut Mental La Noguera El Porxo³⁶⁰

L'associació és una entitat privada sense ànim de lucre que va ser creada l'octubre de l'any 2008 i està inscrita al Registre d'Associacions de la Generalitat de Catalunya a iniciativa de familiars de persones diagnosticades d'un trastorn mental sever que resideixen a la comarca de la Noguera. L'entitat forma part de la Federació de Salut Mental de Catalunya i de la Confederació de Salut Mental d'Espanya, així com de la Coordinadora d'Entitats de Salut Mental i Addiccions de les Terres de Lleida.

Per tant, tot i estar federada, no és una delegació d'una entitat més gran, sinó que té independència, personalitat jurídica i, per tant, estatuts propis, a través dels quals es regeix. La finalitat de l'entitat és donar resposta a les necessitats socials que presenten les persones diagnosticades creant espais de trobada per tal de millorar la seva situació social i crear una oferta de serveis per a elles i les seves famílies, que poden necessitar suport per a l'acompanyament dels malalts. A més a més, l'entitat també informa, orienta i sensibilitza totes les persones interessades.

L'entitat vol potenciar l'autonomia i l'activitat social i comunitària dels seus membres, i en l'actualitat continua portant a terme projectes i activitats. En la seva web proposen els objectius següents:

- Donar suport a les persones afectades per algun trastorn mental —i a les persones que en tenen cura—, acompanyar-les i promoure'n la recuperació.
- Fomentar la inclusió social de les persones que pateixen un trastorn mental sever mitjançant un acompanyament psicosocial.

https://jovecat.gencat.cat/ca/temes/vacances_i_estades/Activitats_educacio_lleure_Recurso_entitats_empreses/Normativa-dactivitats/.

³⁶⁰ Les dades que presentem es poden consultar i ampliar en la seva pàgina web:

<http://asmlanoguera.cat/>.

- Vetllar per la defensa i promoció dels drets i deures de les persones.
- Sensibilitzar la societat sobre la realitat de la salut mental afavorint el trencament d'estereotips i l'estigma associat.

(Associació Salut Mental La Noguera, 2021)

En la darrera memòria de l'any 2020 presenta, com a objectius secundaris:

- Detectar les necessitats que presenta la persona i els seus familiars.
- Dissenyar plans d'intervenció individualitzats, ajustats a les necessitats.
- Contribuir a elevar el nivell de coneixement de les famílies i dels mateixos afectats o afectades respecte a la SM, recursos assistencials i vies de rehabilitació i normalització.
- Detectar les necessitats d'atenció comunitària de les persones amb malaltia mental i els seus familiars i traslladar-les a les institucions amb competències en la seva planificació i desenvolupament.
- Fomentar l'empoderament de la persona assumint progressivament responsabilitats en el seu procés de canvi.
- Sensibilitzar la població en general sobre la salut mental per col·laborar en la lluita contra l'estigma social que encara existeix.

(Associació Salut Mental La Noguera, 2020:4)

L'organigrama de l'entitat és el propi de les associacions d'acord amb la Llei —llibre III del Codi Civil— (Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya, 2008). Per tant, conta del màxim òrgan de representació, que és l'Assemblea General, un equip directiu (presidència, tresoreria, secretaria, vocalia) i un equip tècnic de suport. Entre l'equip directiu i l'equip tècnic desenvolupen diversos projectes d'acord amb els objectius.³⁶¹ Disposen de diverses línies de serveis:

- Serveis adreçats a la comunitat:
 - Informació i assessorament a totes les persones interessades.
 - Sensibilització comunitària: difusió sobre el tema de l'SM per trencar prejudicis i estereotips i lluitar contra l'estigma. Per a fer-ho, es participa en xerrades, fires, s'organitzen actes commemoratius, etc.
 - Programa de voluntariat perquè totes les persones que ho vulguin puguin col·laborar.
 - Pràctiques universitàries.
- Serveis adreçats als familiars:
 - Atenció social i familiar: un servei d'assessorament en diversos temes socials i/o legals que es puguin presentar per a les persones afectades i/o les seves famílies. S'ofereix un servei integral³⁶² per a les famílies que ho necessitin.

³⁶¹ Es pot consultar el seu organigrama a <http://asmlanoguera.cat/associacio>.

³⁶² El seguiment integral inclou suport en les activitats de la vida diària, seguiment de la medicació, accés a dispositius i recursos disponibles, etc. Es pot consultar a <http://asmlanoguera.cat/serveis>.

- Atenció psicològica individual per als familiars, que inclou la informació sobre la malaltia i estratègies per a la seva gestió i per a la gestió emocional del familiar.
- Grup psicoeducatiu per als familiars que vulguin participar-hi. Se celebra mensualment.
- Serveis per a persones amb trastorn mental:
 - Club Social El Porxo, que, segons informen en la mateixa web, és «un espai de trobada polivalent i de suport a la integració i inserció comunitària de les persones que estan diagnosticades amb un trastorn mental» (Associació Salut Mental La Noguera, 2021). S’hi fan un seguit d’activitats i tallers que permetin la relació social i també l’adquisició i manteniment d’habilitats i capacitats. Es tracta d’un espai per a potenciar l’autonomia i que ha de capacitar perquè després la persona pugui participar en espais normalitzats.
 - També disposa d’atenció psicològica en cas que sigui necessari.

A través de la web, informa també del que és la salut mental, presenta dades i notícies d’actualitat i ofereix una manera de poder contactar amb l’organització.

Amb un acte de transparència, presenta els Estatuts de l’entitat i també les darreres memòries 2019 i 2020. En la memòria de l’any 2020 (Associació Salut Mental La Noguera, 2020)³⁶³ informa que a la comarca de la Noguera hi ha 437 persones reconegudes amb problemes de salut mental, és a dir, que prop de l’1,1 % dels habitants de la comarca en pateixen.

En la memòria es presenta l’entitat i les activitats principals portades a terme tant en l’àmbit comunitari com en el familiar i d’atenció personal a la persona afectada de SM. Està en la pàgina web i és accessible en línia perquè pugui ser visitada per tothom que hi tingui interès. L’any 2000 es va atendre un total de 1.717 persones.

2.4. AFALL: l’Associació de Familiars de Malalts d’Alzheimer i altres Demències de Lleida³⁶⁴

L’AFALL és una associació catalana amb dues seus arreu del territori, a Lleida i a Balaguer. En la seva pàgina web es defineix com «una associació sense ànim de lucre creada per atendre les

³⁶³ Es pot consultar en línia: <http://asmlanoguera.cat/wp-content/uploads/2021/09/Mem%C3%B2ria-2020.pdf>.

³⁶⁴ En la cerca a Google, veiem que la web no està actualitzada i, a més, trobem diversos servidors on apareix AFALL Lleida. Es va consultar a l’entitat directament i ens van comentar que està prevista una nova pàgina web. Actualment està en construcció. Per a aquest estudi, les dades estan extretes, o bé de consultes a la tècnica de l’entitat de Balaguer o bé de la web de l’associació, que està enllaçada a una pàgina que la Regidoria de Participació Ciutadana de Lleida facilita a les entitats. Es pot consultar a http://www.lleidaparticipa.cat/index_web.php?ap=czo3OjJwb3JOYWRhljs=&idw=czo3OjI2NTIiOw==&idi=czo3OjIjYXQiOw==. També es pot consultar aquesta altra web: <https://sites.google.com/site/alzheimerlleida/noticias>. On es troben les notícies més actualitzades és a la pàgina de Facebook: <https://www.facebook.com/AlzheimerLleida/>.

necessitats de malalts d'Alzheimer i altres demències, així com donar suport a les seves famílies» (AFALL, 2008).³⁶⁵

Igual que CR o Càritas, és una entitat federada a l'FCVS i forma part, a més, de la xarxa FESALUT, que es la Federació d'Entitats de Salut de Lleida.

L'associació comença a sorgir arran del descobriment de la malaltia, que fins als anys setanta era desconeguda. L'associació neix a Catalunya l'any 1987 i va ser pionera a Espanya. El 1990 es constituirà la primera Federació d'Associacions d'Espanya amb seu a Barcelona, i el 1991 naixerà la seva delegació a Lleida.

El 1997 canvia la seva situació jurídica i es constitueix legalment i de forma autònoma com a Associació de Familiars de Malalts d'Alzheimer i Altres Demències de Lleida (AFALL), entitat sense ànim de lucre. Està regulada per llei en el llibre III del Codi Civil.

Està federada a la Federació Catalana d'Associacions de Familiars de Malalts d'Alzheimer de Catalunya (FAFAC), i a la Confederació Espanyola d'Associacions de Familiars d'Alzheimer (CEAFA), que agrupa les diferents Federacions i Associacions d'Espanya i ADI (Alzheimer Disease International), organisme internacional en defensa dels afectats d'Alzheimer.

(AFALL, 2008)

Actualment també col·labora amb la Unitat de Trastorns Cognitius de l'Hospital de Santa Maria.

Com tota associació, compta amb una Junta Directiva, formada per familiars de persones afectades per algun tipus de demència, la implicació dels quals és totalment voluntària. Fa activitats dirigides tant a familiars cuidadors com a les persones afectades per la malaltia d'Alzheimer o altres demències. També fa activitats de sensibilització de la població general i manté convenis de pràctiques amb centres educatius i també universitats.

Les activitats adreçades a les persones afectades són:

- Unitats d'estimulació cognitiva: tallers adreçats a malalts d'Alzheimer i altres demències, acabats de diagnosticar i en fases inicials, amb l'objectiu de millorar i allargar les seves capacitats cognitives així com la seva socialització.
- Unitats d'unitats ludicoterapèutiques: tallers adreçats a malalts d'Alzheimer i altres demències en fases moderades, amb els mateixos objectius que les unitats anteriors.

Els projectes que es duen a terme a l'Associació i que van adreçats als familiars de persones afectades per una demència són diversos:

- Servei d'Acollida: informació personalitzada, orientació, recursos i serveis.

³⁶⁵ La pàgina web està adherida a la plataforma que promou la Regidoria de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Lleida, on hi ha moltes entitats de Lleida agregades. Es pot consultar a <https://www.lleidaparticipa.cat/>.

- Grups d'ajuda mútua (GAM): suport psicològic i emocional, grupal i dirigit per una psicòloga.
- Atenció psicològica individualitzada.
- Servei Ningú Sol: suport i assessorament via telemàtica o amb visites domiciliàries.
- Servei d'Atenció Domiciliària: suport al malalt en el seu domicili.
- Servei d'Ajuts Tècnics: préstec de material específic per a malalts en fases avançades de la malaltia.
- Difusió: projectes per a informar les persones sobre la malaltia i també per a fer activitats preventives com els tallers de memòria.

(AFALL, 2008)³⁶⁶

L'entitat compta amb un equip tècnic interdisciplinari format per treballador social, educadors socials, psicòlegs, administratius i auxiliars de geriatria. Els voluntaris ofereixen suport a les unitats d'estimulació cognitiva, als GAM i al projecte Ningú Sol.

L'any 2015 es crea a Balaguer una delegació d'AFALL. No va tenir espai propi fins a l'any 2017, en que l'Ajuntament de Balaguer va cedir un local.³⁶⁷

Les activitats que es fan a Balaguer són:

- Unitats d'estimulació cognitiva: tallers adreçats a malalts d'Alzheimer i altres demències, acabats de diagnosticar i en fases inicials, amb l'objectiu de millorar i allargar les seves capacitats cognitives, així com la seva socialització.
- Unitats d'unitats ludicoterapèutiques: tallers adreçats a malalts d'Alzheimer i altres demències en fases moderades, amb els mateixos objectius que les unitats anteriors.

També s'ofereix el Servei d'Acollida per oferir informació personalitzada, orientació, recursos i serveis. Des de l'any 2016 també es posa en marxa el servei GAM de suport psicològic i emocional grupal i dirigit per una psicòloga (Ràdio Balaguer, 2016).³⁶⁸

D'acord amb la declaració de la presidenta, el centre de Balaguer «no és un centre de dia sinó d'una anomenada unitat de respir tant per als malalts com per a les famílies» (Segre, 2017)³⁶⁹. L'equip compta amb una psicòloga professional que, conjuntament amb voluntariat, fa les diverses activitats del centre.

En el moment de l'estudi no s'han pogut consultar les memòries elaborades per l'entitat, donat que s'han lliurat al Departament de Justícia juntament amb la comptabilitat, però es publicaran quan es tingui la nova web en funcionament.

³⁶⁶ Es pot ampliar aquesta informació en la web: http://www.lleidaparticipa.cat/index_web.php?ap=czo3OIhcGFydGF0ljs=&id=761efc843ff05ab74ed358713dd51c1b&idw=czo3OIi2NTIiOw==&idi=czo3OIjYXQiOw==.

³⁶⁷ Es pot veure la notícia sobre aquesta cessió a <https://www.territoris.cat/articulo/noguera/lajuntament-balaguer-cedeix-local-lassociacio-familiars-dalzheimer/20171103180526044412.html>.

³⁶⁸ Es pot consultar en línia: <http://www.radiobalaguer.cat/portal/112/index.php?EC=ReadArticle&ArticleID=13271>.

³⁶⁹ Es pot consultar la notícia a <https://www.segre.com/noticies/comarques/2017/11/04/cedeixen-local-l-associacio-familiars-alzheimer-lleida-32041-1091.html>.

- Laboral .-Increment de capacitats I/o habilitats
- Resta d'associacions .- Altres

-En algun moment gràcies a ser voluntari has pogut tenir alguna facilitat que si no ho haguessis estat no l'hagueres tingut? *(puc posar exemples, des de disposar d'informació fins accés a algun recurs per la persona o algun veí o amic)*

-Fora de la tasca pròpia del voluntariat, el ser voluntari t'ha dotat de més eines per poder ajudar a la resta? O donar suport.

-Ha canviat la teva relació amb els altres (o alguns) des que ets voluntari? En qualsevol dels rols?

-Quina ha estat l'última acció de voluntariat que has realitzat: en aquesta institució. En una altra.

-Quina ha estat l'última acció d'ajuda mútua (veí, família, barri, etc.)

Tercer sector i percepció social

- Com veus la figura del voluntariat. Si l'haguessis de valorar en importància social, quina valoració de 1 al 10. Per què? Que significa per tu ser voluntari/ària?
- Quin és el rol que ha de fer un voluntari/ària segons el teu parer.
- Què creus que fa que les persones no participin? (motius Putnam)
- Si alguna vegada et costa, o has dubtat o posposat... quin ha estat el motiu?

Confiança i visió social

- Com veieu la societat on vivim:
- Nivell de confiança en
 - Polítics i Administracions
 - Institucions del Tercer Sector / voluntariat
 - Església
 - Família
 - Amics
 - Comunitat pròxima
- Què et fa patir més del moment històric/social que vivim?
- Què et fa tenir més esperança?
- Tota aquesta visió que tens de l'entorn, com creus que l'has construït o construeixes cada dia? (Converses, xarxes, idees que comparteixes amb família, mitjans de comunicació, amistats...)
- Per últim consideres que formes part d'algun col·lectiu «de risc» o «vulnerable»?

(per ser dona, discapacitat, immigrants, salut mental o altres). Alguna cosa més...

Annex 3. Grups de discussió creats i guió previst.

Taula nº 40: Grups de discussió realitzats

Grups	Participants	Persones participants. Acrònims
Grup de discussió 1. (16-25 anys)	4	vol.12, vol.23, vol.32, vol.36
Grup de discussió 2. (+ 60)	8	vol.2, vol.6, vol.28, vol.29, vol.30, vol.44, vol.47, vol.48.
Grup de discussió 3. (30+60 anys)	6	vol.5, vol.14, vol.15, vol.34, vol.43, vol.49

Taula nº 41 Guió previst per grups de discussió

Guió previst	Es demana que es valori
El voluntariat és o es fa?	<ul style="list-style-type: none"> • Identitat versus Oportunitat. • Percepció de voluntariat al llarg del temps. Ha canviat des de l'inici.
Funció del voluntariat	<ul style="list-style-type: none"> • Funcions que realitzen i relació d'aquestes amb l'entramat del sistema de benestar. • Funció que tenen i influència des d'un punt de vista micro/messo/macro; <ul style="list-style-type: none"> ○ Micro; amb els usuaris/acció concreta. ○ Messo: Com es viu el voluntariat de cara a la comunitat. Agents socials? ○ Macro: canvi social.
El paper de l'entitat (relació tècnica, poder dins l'entitat, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • El voluntari en l'entitat: relació amb la mateixa i el perquè si són la majoria persones molt associades. • Relació entitat/administració.
Capitals i voluntariat	<ul style="list-style-type: none"> • Allò que aporta el voluntari: capital social, simbòlic, cultural • Desenvolupament i progrés individual.
Per què creuen que costa tant la implicació d'altres persones	<ul style="list-style-type: none"> • Què dificulta o impedeix l'entrada de més persones a les entitats de voluntariat. • Diferència associació/voluntariat • La seva funció en el si de l'entitat. Llocs de responsabilitat... si no...
Altres; present, futur, millores...	<ul style="list-style-type: none"> • Hauria de ser necessari el voluntariat? • El futur de la societat. Com veuen el futur. <ul style="list-style-type: none"> Política (votar o no) Participació (que suposa) Confiança en l'altre

Annex 4. Model de qüestionari qualitatiu Delphi.

Taula nº 42: Preguntes Qüestionari/entrevista Delphi; la gestió del voluntariat en l'entitat

Qüestionari 1: La gestió del voluntariat en l'entitat
<p>Introducció:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entitat • Tasca i responsabilitat dins l'entitat • Ets el Tècnic encarregat de voluntariat SI NO • Gestiones projectes? • En cas de gestionar projectes, treballes amb voluntariat dins l'equip? SI NO • Tens assignades hores d'atenció al voluntariat? SI NO Quantes?
1.- Com resumiries en una frase la teva funció en relació al voluntariat que està en els equips de treball que tens assignats?
2.- Quines eines/estructura/recursos posa l'entitat al teu abast per gestionar projectes amb voluntariat? Son les eines que necessites? Pots justificar la teva resposta?
3.- Quines diries que són les tres principals necessitats dels voluntaris/àries? (indica tres tasques)
4.-Has rebut formació sobre gestió i acompanyament del voluntariat? Quina és la teva valoració al respecte?
5.-Es realitzen (en l'entitat) activitats per als equips voluntaris? si es que sí, Quin tipus d'activitat? Com valoreu el nivell de participació en elles?
6.-De quins canals de participació gaudeixen els voluntaris?
7.-Tenint en compte la teva experiència, consideres que l'entitat escolta, te en compte i considera les aportacions dels equips de voluntariat (o mixtes). Pots explicar la teva resposta, si us plau?
8.-Quins 3 reptes dirien que tenen les entitats en relació a l'acció voluntària?
9.- Alguna cosa més a afegir...

Taula nº 43: Preguntes Qüestionari/entrevista Delphi; la visió sobre treballar en l'entitat

Qüestionari 2: La visió sobre treballar amb voluntariat.
1.-El millor de treballar amb voluntariat és... (3 aspectes)
2.- El pitjor de treballar amb voluntariat és (3 aspectes)...
3.- Escribeu, en una frase, que t'aporta com a professional treballar amb voluntariat.
4.-La teva visió de la figura voluntària, ha canviat durant el temps de treball? pots justificar la resposta.
5.-Des del teu punt de vista, que creus que els aporta als voluntaris/àries el fet de fer aquesta tasca? (digues al menys 3 coses)
6.-Amb una sola frase, exposa la funció principal que creus que fan els voluntaris/àries
7.-Diríeu que la tasca que realitzeu amb el suport de voluntariat suposa, un complement a la tasca de l'administració, una substitució a la tasca de l'administració, un reforç a la tasca de l'administració. Cap de les anteriors. Em pots explicar la resposta?
8.-Si de vosaltres depengués, les 3 primeres decisions que prendríeu en referència al voluntariat serien:
9.- Respon en una frase; D'aquí a 15-20 anys el voluntariat
10.- Alguna cosa a afegir...

Qüestionari 3

Taula nº 44: Consens i discussió principals idees sorgides dels anteriors qüestionaris

Qüestionari 3: Consens i discussió principals idees sorgides dels anteriors qüestionaris.		
1.-	<p>Un estudi qualitatiu realitzat l'any 2018 (panoràmic) establia per a «tenir cura» de la base social les premisses següents. Quin nivell d'acompliment hi ha en la teva entitat?</p> <p>Rang: sempre, bastant, de vegades, no gaire, gens.</p>	<p>Treballar la incorporació i l'acolliment. Treballar el sentit de pertinença. Cobrir les seves expectatives i necessitats. Donar cabuda a l'opinió discordant. Tenir cura de les persones implicades. Cercar estratègies de reconeixement.</p>
2.-	<p>La formació del voluntariat és un dels temes que han sorgit com a molt importants. Però, quin tipus de formació caldria potenciar?</p> <p>Rang: Molt important, important, poc important</p>	<p>Formació en competències comunicatives, treball en grup, etc. Formació en relació a l'àmbit que treballen. Formació en relació als drets i deures, límits de voluntariat. Formació en quant a participació i lideratge.</p>
3.-	<p>També heu destacat la formació dels tècnics i s'apunta a la necessitat de la mateixa. Com en el punt anterior. Quina creieu que seria més important?</p> <p>Rang: Molt important, important, poc important</p>	<p>Formació en referència a competències comunicatives i de treball en equip. Formació en referència a la resolució de conflictes. Formació en referència a la gestió d'equips i lideratge.</p>
4.-	<p>Si creieu que ens hem deixat alguna formació important de cara al voluntariat o als professionals, si us plau, indiqueu quines i a quí anirien dirigides:</p>	
5.-	<p>El pla de voluntariat, estableix tot un seguit de fases i documents per sistematitzar l'atenció al voluntariat. Coneixeu el protocol de la vostra entitat amb relació a les fases que aquest estipula?</p> <p>Rang de respostes: Hi ha un protocol i el segueixo / hi ha una persona encarregada / se que hi ha un document però ho fem segons ens sembla millor / ho desconeixia.</p>	
6.-	<p>Creieu que els voluntaris/àries fan les següents funcions o rols?</p> <p>Rang de respostes: sí sempre, sovint, de vegades, mai</p>	<p>Ser agents de canvi en la comunitat on estan inserts. Ser agents de sensibilització social. Donar suport a les persones concretes que atenen. Ser agents amb incidència política en la comunitat. Donar suport al tècnic/professional.</p>
7.-	<p>Anotem tot un seguit d'aspectes positius que té treballar amb voluntariat (allò que aporten). Els pots ordenar de més important a menys important?</p> <p>Rang de respostes: 1 l'aportació més</p>	<p>Víncle relacional entre voluntariat i beneficiari Víncle relacional entre voluntariat i professional. Treball en equip. La seva actitud positiva, altruista i</p>

	important /6 la menys	benintencionada. La seva actitud positiva, altruista i benintencionada. Poder arribar a més usuaris/beneficiaris.
8.-	Ara, en quant als aspectes negatius. Els pots ordenar de més molestos/perjudicials a menys? Rang de respostes: 1 el menys molest/ 5 el més molest.	Dificultat per complir amb els compromisos: Tema d'horaris, assistència, absentisme, etc. Confusió de rols i dels límits que tenen. No estan suficientment formats. Conflictes entre els voluntaris/àries. Dificultat en el tracte (ingenus/altius)
9.-	En un futur el voluntariat... Rang de respostes: n'estic segur, podria ser, segur que no.	Continuarà, fins i tot augmentarà i serà més reconegut. Es millorarà l'atenció al voluntariat; captació, acompanyament, etc. Hi haurà més voluntariat perquè les necessitats cada cop majors, obligaran els ciutadans a implicar-se. Hi haurà més voluntariat i menys professionals contractats. Hi haurà més voluntariat i més professionals contractats.
10.-	Ens hem deixat alguna aportació respecte al futur del voluntariat? alguna cosa a afegir?	
	Les relacions socials dels voluntaris fora de l'entitat, us han estat mai útils per la vostra tasca o pel projecte/s que porteu? Rang de resposta: Sí, No.	Ens han facilitat el contacte amb altres persones o empreses útils per a nosaltres. Han aportat més voluntariat (boca/orella). Ens han presentat persones influents de la comunitat. Ens han mostrat recursos que desconexíem
11.-	Pel que fa a la vostra relació amb el voluntariat directiu o gestor de l'entitat (junttes, comitès, etc.) Rang de resposta: D'acord, en desacord.	És una relació fàcil i profitosa. No tenim massa relació. Els directius tenen en compte les aportacions dels tècnics/professionals. Els directius tenen en compte les aportacions del voluntariat de base. Hi ha una comunicació fluida i útil. La relació és difícil i entorpeix la tasca. En veritat, no coneixen massa la tasca que fem. S'ocupen d'altres tasques.
12.-	Potser ens hem deixat alguna qüestió important o vols matisar alguna resposta. Aquest és el teu espai. No us talleu!!!	

