

TERCERA PARTE

El Lenguaje del Servicio

Capítulo 10	Un Comentario sobre ¿Cómo Deberíamos Denominar al 'Servicio Cívico'?	137
	Ian Pawlby	
Capítulo 11	'Servicio' y 'Solidaridad' en Español Sudamericano: Unas cuestión terminologica o un problema conceptual	147
	María Nieves Tapia	
Capítulo 12	Comprender el 'Servicio': Unas palabras en el contexto de la historia y la cultura	159
	Natasha Menon, Amanda Moore McBride y Michael Sherraden	



Ian Pawlby es el director de Connect Youth en el British Council en Londres. Ha contribuido al desarrollo de políticas para la juventud en el Banco Mundial, el Reino Unido y la Unión Europea. Estuvo estrechamente involucrado en el diseño y la organización del programa European Voluntary Service. Al comienzo de su carrera trabajó como voluntario en Uganda, como oficial de campo y en la oficina central del Voluntary Service Overseas. Además trabajó en Nigeria y en Venezuela y a partir de su trabajo tiene conocimiento de las estructuras para la juventud en varios países europeos.

Un Comentario sobre ¿Cómo Deberíamos Denominar al 'Servicio Cívico'?

IAN PAWLBY

RESUMEN Dentro de la discusión general sobre terminología, el capítulo sugiere que las palabras que se usan para el servicio cívico están condicionadas por el punto de vista desde el cual se encara la actividad. El servicio cívico puede ser comprendido en tres dimensiones diferentes. La primera es la motivación de aquellos que toman parte. La segunda comprende las potencialidades de la actividad en sí misma y el valor que se les adjudica. La tercera es el requerimiento social de un servicio cívico como una expresión de ciudadanía.

La gente se compromete con el servicio cívico a partir de una amplia variedad de motivos dentro de una extensa escala. Para algunos, la motivación es aún más importante que la actividad misma. La mayor parte del servicio cívico está modelada para reconocer y respetar dicha motivación. Otra

escuela de pensamiento coloca un mayor énfasis en la potencialidad del servicio cívico. El valor puede provenir del objeto de la actividad o puede provenir del ejecutante de la actividad, o más probablemente de ambos. Cada instancia del servicio cívico, no obstante, se estructura para proporcionar más de uno que de otro. Para otros, el acto de servicio cívico es una expresión importante de ciudadanía, pero aquí el servicio se inclina hacia aquellos que ven a la ciudadanía más en términos de responsabilidades que de derechos. Sin embargo, cuando el servicio cívico se entreteteje demasiado con los aparatos del estado, puede volverse opresivo.

La argumentación que se adelanta en este capítulo favorece dar mayor peso al aspecto voluntario del servicio cívico. Este realza la voluntad de realizar un servicio, le adjudica un gran valor a la potencialidad y lo ve como parte de los deberes morales de un ciudadano. Finalmente, sugiere que estos son los valores que definen mejor al servicio cívico en el contexto europeo.

Introducción

El significado arrastra a la palabra como la cola de un barrilete. De manera que la misma palabra puede convocar significaciones distintas en diferentes lectores. Es importante, que en esta primera edición de *Servicio Cívico y Voluntariado* examinemos nuestra terminología, para que podamos delinear un terreno común en función de comprendernos los unos a los otros.

El fenómeno del 'servicio cívico' es descripto en forma diferente según los diferentes protagonistas en este campo. Para mí, hay tres vectores que definen la naturaleza del fenómeno. Ellos son: la *motivación* de la gente para comprometerse en él, el *valor* de su potencialidad y de sus resultados, y su papel en la creación o formación de *ciudadanía*. A mí me resulta útil verlos a estos como tensiones que empujan la actividad hacia direcciones distintas. Puede, de hecho haber más, pero seguramente se superpondrán.

Mi tesis es que las palabras que uno usa dependen de la definición que uno elige. Para demostrar mi punto de vista voy a cuestionar el uso del término *servicio* y sugerir que la adición del adjetivo *voluntario* es necesaria, al menos en el contexto europeo.

Definición

Debo agregar que me estoy centrando en el servicio que involucra a gente joven. El período de edad al que me refiero está entre los 15 y los 24 años, definición de juventud comúnmente aceptada (Naciones Unidas). Yo creo que estos principios pueden extenderse a través del servicio a otros grupos de edad, pero ellos se encuentran fuera de mi experiencia. Hablo desde una perspectiva europea, a pesar de que hago el diseño a partir del conocimiento parcial de otras partes del mundo.

Antes de abrir el debate, nos permitiremos una definición de servicio. Estoy perfectamente de acuerdo con 'un período organizado de compromiso significativo y una contribución a la comunidad local, nacional o mundial, reconocido y valorado por la sociedad, con una compensación monetaria mínima para el participante' (Sherraden 2001).

El concepto amplio de servicio puede significar más o menos lo mismo para la mayoría de la gente. Pero este puede ser una capa que esconde una multitud de percepciones diferentes, que dan lugar a distintas propuestas.

El concepto amplio de servicio puede ... ser una capa que esconde una multitud de percepciones diferentes, que dan lugar a distintas propuestas

Motivación

La primera tensión es el valor que se pone en el acto de realizar el servicio versus el valor del servicio dado. En los países europeos con tradición de actividades de servicio, hay organizaciones para las cuales el servicio debe ser un acto de altruismo y de esto se deriva todo su valor. Para esta definición es fundamental la motivación de aquellos que realizan el servicio. El purista tal vez argumentará que si no se lo realiza con espíritu de altruismo, no es verdadero servicio. El dar, ciertamente, parece jugar un papel importante en el análisis de Menon et al. sobre las palabras que se usan para el servicio en el mundo (Ver capítulo 12).

La exploración de la motivación

Cualquiera que sea el contexto organizacional, cuando examinamos la motivación tenemos que admitir que la gente que realiza el servicio puede ubicarse en un amplio espectro. Habrá algunos completamente comprometidos en acciones de pura generosidad en una gran causa. Hay otros que están menos consagrados, que, no obstante, quieren expresar su solidaridad con aquellos que necesitan de su servicio. Están aquellos que se sienten motivados a tomar parte en el servicio a partir de la curiosidad y quienes lo hacen porque no hay otra alternativa clara. En el lado opuesto están aquellos que son totalmente egocéntricos y realizan el servicio para su propio beneficio. Ellos perciben alguna ganancia directa o ventaja relacionada con la cual pueden beneficiarse en la acción o, subsecuentemente, en ambas. Por supuesto, los individuos raramente tendrán un solo motivo, pero uno tenderá a predominar.

Hay trampas en cada una de estas instancias. El puro altruismo puede fácilmente volverse condescendiente, paternalista o simplemente insultante. La filantropía no es la palabra que alguna vez fue. Charles Dickens ridiculizó el envío de pañuelos de mano para sonar la nariz de los niños africanos en tiempos pasados, cuando ninguno de los beneficiarios de esa magnanimidad usaba vestimentas con bolsillos. El excesivo celo de las intervenciones de los que hacen el bien, tan cegados por su propia causa que no pueden ver los efectos, es benevolencia mal aplicada (y mal recibida). No hubo error en el tono de sospecha de mis colegas franceses en respuesta a la palabra *benevole* cuando estábamos construyendo el European Voluntary Service.

El servicio como un acto de solidaridad muestra un grado de condolencia, pero no necesariamente una intención de remediar la condición para la cual es una respuesta. Puede ser una expresión política y una ayuda moral más que un apoyo práctico, lo cual pone límites en el acto de dar.

El excesivo celo de las intervenciones de los que hacen el bien, tan cegados por su propia causa que no pueden ver los efectos, es benevolencia mal aplicada (y mal recibida)

Claramente, la gente que realiza el servicio por curiosidad o porque carece de otras opciones no puede estar desempeñándolo generosamente, lo que me permite sostener que el valor del servicio está comprometido. También están aquellos que argumentarían que quienes están comprometidos con el servicio puramente por su propio interés no están dando absolutamente nada y su servicio carece de valor.

Esto se ha complicado aún más a causa de la compensación ofrecida a aquellos que brindan el servicio dentro de ciertos esquemas. En los lugares en que el servicio implica compromiso de tiempo completo (*full time*) y lejos del hogar, como por ejemplo los Cuerpos de Paz, o el European Voluntary Service, los participantes reciben alojamiento y comida en la misma moneda o dinero en efectivo y además dinero de bolsillo. El estipendio puede transformarse en el motivo para realizar el servicio o puede parecer de esa manera en países donde las diferencias en el PBI (*GDP*) hacen el dinero de bolsillo mayor que los salarios locales.

Se debe reconocer que distintos tipos de individuos pueden comprometerse en la misma acción de servicio, pero desde finalidades completamente diferentes del espectro de la motivación.

Valor

La segunda tensión se relaciona con el beneficiario principal de la potencialidad o los resultados del servicio. ¿Reside el valor principal en el que recibe el servicio, o en el que lo da? Nuevamente, ambos lados estarán de acuerdo en que el servicio es valioso tanto para el que lo recibe como para la persona que lo realiza. Pero, ellos discutirán dónde ha de centrarse el énfasis.

¿Quién obtiene más valor: el que da o el que recibe?

Cuando se examina el servicio bajo el microscopio de la motivación, se da por supuesto que si hay un resultado positivo es beneficioso para quien lo recibe. El receptor directo puede ser una persona con cierto grado de déficit social, o una criatura -como en el cuidado de nidos de tortugas-, o un paisaje -como en la limpieza de las rutas acuáticas-; no obstante, en todos estos ejemplos, la sociedad se puede ver beneficiada indirectamente. El resultado beneficioso es el motivo por el cual el que presta el servicio ha respondido.

Sin embargo, hay también un beneficio para el que desempeña el servicio. Esto es especialmente cierto para los jóvenes que participan. Ellos aprenden una multitud de habilidades y competencias. Algunas están relacionadas con la tarea que tienen que llevar a cabo, otras con el hecho de que deben trabajar concertadamente con otros y otras, consigo mismos, cuando el sentido de realización personal y una mayor conciencia construyen la autoestima. Este es un valor claro para el que proporciona el servicio. Este puede ser caracterizado como aprendizaje-servicio.

Si el valor del servicio para el que lo proporciona puede verse con solo intentarlo, podría conducir a la creación artificial de circunstancias del servicio. Cuando la

Cuando la ganancia para quien lo proporciona predomina, se encuentra que la construcción de oportunidades para proporcionar servicio es más valiosa en sí misma que el servicio

ganancia para quien lo proporciona predomina, se encuentra que la construcción de oportunidades para proporcionar servicio es más valiosa en sí misma que el servicio proporcionado. Hubo ejemplos de grupos juveniles comprometidos con prácticas poco estructuradas en, digamos, una institución en donde se cuida a los residentes, que aprendieron significativamente de las tareas que realizaron y de la atención recibida de los supervisores y clientes. Pero, su propia adaptación, su necesidad de dirección y guía, la presencia de antemano del cliente, los errores que cometen y la microcultura adversa que ellos crean, significan, en el mejor de los casos una contribución neutra, y en el peor, el agregado de valores negativos.

Ya que se percibe como alto el valor del aprendizaje-servicio, se vuelve muy tentador, cuando los otros medios de aprendizaje se agotaron, se sobreexcedieron, no están disponibles o son inabordables, obligar a los jóvenes a proporcionar servicio, supuestamente para su propio beneficio. El servicio se vuelve involuntario o, en el mejor de los casos, solo se lo ve como una experiencia de aprendizaje. Algunos pueden sugerir que esto puede ser buena educación, pero lo que con certeza no es, es servicio.

¿Cambiarían las circunstancias si la persona obligada a proporcionar un servicio reconociera el valor personal del aprendizaje en la mitad del proceso o cuando su período de servicio ha finalizado?

Muchos argumentarán que el valor del aprendizaje que obtiene el que proporciona el servicio es tan grande que hacer el servicio compulsivo se justifica, aunque el que lo proporciona lo reconozca o no. El fin justifica los medios.

Ciudadanía

Algunos entienden la ciudadanía como una cuestión de 'derechos', otros la entienden como una cuestión de 'responsabilidades'. Cada postura reconocerá que se trata de ambas, pero con un diferente equilibrio. El servicio es una evidencia importante de la ciudadanía, y parece alcanzar el punto de las responsabilidades en el espectro. Puede ser una expresión noble de pertenencia a una sociedad, o un deber que se realiza a cambio del privilegio de la pertenencia. También puede ser un deber que se realiza como compensación de algún privilegio recibido, como por ejemplo, educación universitaria gratuita.

Hacer algo por el concepto abstracto de la comunidad, en lugar de por un beneficiario identificable es una expresión de ciudadanía. Esto nos lleva rápidamente al servicio desde una visión militar, cuya culminación es sacrificar la propia vida por el propio país. Todo esto está muy bien cuando se lo mira desde el espectro del servicio, pero provoca controversia. La intervención de un hombre es la invasión de otro. Pelear por el propio país puede también verse como matar soldados extranjeros.

El servicio militar obligatorio para gente joven (usualmente hombres) ha generado como su contraparte, el servicio civil. Al principio, optar por no hacer el servicio militar era completamente inadmisibles. Se ganó como una concesión a los objetores de conciencia a la guerra, los pacifistas. Creció como una proporción del servicio militar hasta el punto en que, por ejemplo en Alemania, los números de los que realizan el servicio civil son casi iguales a los de aquellos que realizan el servicio militar. ¿Evitar la conscripción, en esta escala es más una cuestión de evasión oculta que de un pacifismo extendido? Pero esta evasión oculta convive con el incremento de los ejércitos modernos incapaces de habérselas con un flujo anual de decenas de miles de reclutas novatos.

El servicio civil realizado en lugar del servicio militar obligatorio es ciudadanía de la buena. Es opcional porque es una alternativa. Pero es compulsivo porque tiene que ser realizado por el individuo que desea evitar el servicio. De manera que no hay una motivación generosa por parte del que proporciona el servicio y por consiguiente no es *servicio*. Tal vez si el servicio civil se realizara a causa de ideales, de razones pacifistas, esto sería suficiente para calificarlo como servicio.

Hay un paralelo en los esquemas de servicio que se dispensan en la India, Nigeria y Egipto, pues a los estudiantes que reciben educación universitaria gratuita o fuertemente subsidiada se les solicita que ofrezcan un período de servicio cuando se gradúan. Es compulsivo hacer esto. ¿Entonces es aún *servicio*? Se podría argumentar que como los estudiantes conocían este requisito todo el tiempo, su decisión de ir a la universidad era también una decisión de dar un período no pago de servicio a su país.

Obligar a la gente a canjear su trabajo por subsistencia, o menos, solía ser llamado esclavitud. En verdad, desde el punto de los 'derechos' en el espectro de la ciudadanía, obligar a la gente a realizar un servicio puede ser visto como explotación, encubierta bajo el manto de la ciudadanía.

A los estudiantes que reciben educación universitaria gratuita o fuertemente subsidiada se les solicita que ofrezcan un período de servicio cuando se gradúan es aún *servicio*?

Otra clase de palabras

Hasta ahora he sido muy cuidadoso al utilizar la palabra 'servicio'. Personalmente la palabra servicio no me gusta. Admito que se relaciona con el verbo servir que significa hacer algo por alguien. En inglés, la palabra 'servicio' tiene fuertes asociaciones comerciales. Al mismo tiempo que servicio no implica pago, se lo asocia con un valor mensurable, negociado o no. El servicio en una florería o en un banco es parte de la transacción. En otras circunstancias, servicio significa algo puramente técnico; hacerle un servicio al auto, o al sistema de calefacción no implica lo connotado en el hecho de dar. Para abreviar, servicio es una palabra con un amplio rango de significados como para ser utilizada sola en el contexto. Necesita ser calificada.

El término voluntario suprime el elemento de compulsión y, por lo tanto, la mancha de la falta de valoración o la de explotación de la persona que proporciona el servicio

En el Reino Unido la calificación más común es servicio *voluntario*. Con mayúsculas o sin ellas, es bastante extensivamente comprendida. Conjura un conjunto diferente de imágenes. El término *voluntario* suprime el elemento de compulsión y, por lo tanto, la mancha de la falta de valoración o la de explotación de la persona que proporciona el servicio. De hecho, es lo 'voluntario' más que el 'servicio' lo que se enfatiza. Alguien que realiza servicio voluntario es un voluntario más que un servidor. Así centramos nuestro vocabulario en las palabras *voluntario* y *voluntariado*, que parecen inclinarse hacia el vector de la motivación en nuestro análisis. El inglés continental (europeo) acuñó la expresión 'voluntariado'¹ (*voluntarism*), nueva en el léxico inglés. Para mis oídos, servicio coloca el acento en la compulsión o, al menos, en el intercambio, aunque concedo que puede significar dar, si uno ve al servicio como primitivamente un modo de dar.

¿Entonces está bien hacer voluntariado (*volunteering*)?

La definición de Sherraden se aplica tanto al servicio voluntario como al servicio civil. El voluntariado como un instrumento para comprometer a los jóvenes está con certeza de moda en estos días. Se está comenzando a organizar en China, Argentina y Nigeria, inunda la Unión Europea y, ahora, los estados de Europa central en proceso de acceso a la Comunidad Europea.

El voluntariado no se ha desarrollado en Europa sin oposición. La fuerte tradición social escandinava ha objetado el voluntariado en el sector de cuidado social (*care-giving sector*). Se ve a los voluntarios como usurpadores del papel del Estado. Es el Estado el que debe hacer prevención social con sus miembros: el uso de voluntarios implica que el estado se está desentendiendo de sus obligaciones.

El movimiento obrero también se siente amenazado por el voluntariado. Podría sacarle el trabajo pago a los trabajadores, consiguiendo algo por nada, un ataque a la estructura de salarios y una indeterminación del poder de negociación de los empleados.

El voluntariado es una herramienta atractiva para el aprendizaje no formal. Es útil para promover inclusión social entre quienes no tienen calificaciones formales y por lo tanto no tienen trabajo. Pero usar cualquier excusa sospechosa para que los jóvenes desempleados ejerzan el voluntariado podría hacerlo vulnerable a los cuestionamientos.

El voluntariado puede aún ser culturalmente específico. Recientes investigaciones realizadas por Clive Harris (2002) descubrieron que la participación en el servicio voluntario 'organizado' era menos común entre los jóvenes pertenecientes a ciertas minorías étnicas del Reino Unido. Pero el examen de sus roles sociales demostró que estos jóvenes estaban fuertemente comprometidos con actividades no

remuneradas de ayuda social a su familia, amigos o su comunidad inmediata, lo que sin lugar a dudas, puede categorizarse como voluntariado. Pero como no estaba organizado no se lo reconoció como tal.

Muchos países africanos se enfrentan con el doble problema de necesidades sociales sustantivas y con un exceso de jóvenes educados o no educados sin oportunidades de empleo. Estas sociedades hacen grandes esfuerzos para movilizar a sus jóvenes para resolver la pobreza, sobre todo entre sus pares. Se los urge a que lo hagan sin remuneración. Pero no hay cortocircuitos allí con el servicio voluntario. Es directamente movilización social, un plan, una respuesta de sentido común al desafío del desarrollo.

En último caso, las circunstancias sociales y culturales van a determinar cómo el voluntariado o el servicio operan en un contexto dado, en un cierto país. Ellas determinarán cómo se atrae a los jóvenes a participar y cómo la sociedad organiza esas oportunidades. De acuerdo con el contexto, sin embargo, se orientará hacia uno u otro de los vectores. Mi argumento es que la terminología lo inducirá. El servicio no es un fenómeno unitario y homogéneo. Las palabras que usamos para describirlo no son neutrales, comportan valores. Nos corresponde estar conscientes de los valores que ellas portan y desplegarlos consistentemente.

Referencias

Harris C (2002) *Emergent Citizens? Afro-Caribbean and Pakistani People in Birmingham and Bradford*. Economic and Social Research Council, Youth Citizenship and Social Change, Sussex University.

Sherraden M (2001) *Service and the Human Enterprise*. St. Louis, Center for Social Development, Washington University.

Nota

- ¹ Nota del traductor. La palabra '*voluntarism*' en inglés debiera traducirse al español directamente como voluntarismo. Sin, embargo, voluntarismo tiene una connotación negativa en español que hace que se pierda en la traducción la fuerza social y política del vocablo inglés. En todo este libro se ha optado por la palabra voluntariado, que define mejor el significado del término inglés en el español hablado en América Latina.