



Natasha Menon (MA, MSW)

Actualmente está en el tercer año de su doctorado en la George Barren Brown School of Social Work en la Washington University en St. Louis, EEUU. Como Investigadora Asociada del Global Service Institute, ella habitualmente asesora en estructuras teóricas significativas para el desarrollo de becas de servicio. Su investigación y sus intereses académicos incluyen el desarrollo social y económico internacional, la participación de las comunidades en sistemas descentralizados, el capital social y los temas de género.



La Dra. **Amanda Moore McBride** (PhD) es Directora de Investigación del Global Service Institute (GSI) en el Centre for Social Develop-

ment (CSD) en la Washigton University, St. Louis, EEUU. También es investigadora adjunta del CSD en servicio cívico en el mundo. Además trabaja en proyectos que estudian la eficacia de los programas de desarrollo de capital y de las políticas tales como los créditos individuales para el desarrollo. Su trabajo de investigación se centra en las formas y los efectos del servicio cívico, los comportamientos acerca del ahorro de individuos de bajos ingresos y el efecto comunitario del desarrollo de capitales.



El Dr. **Michael Sherraden**

(PhD) dicta la cátedra Benjamín E Youngdhal de Desarrollo Social en la Washington University, St.

Louis, EEUU. Es Director del Centre for Social Development e investigador principal del Global Service Institute del CSD. Es conocido a nivel mundial como el mentor del concepto de políticas contra la pobreza basadas en los recursos propios. Desde hace varias décadas publica acerca del tema: *National Service: Social, Economic and Military Impacts* (1982, en colaboración con Don Elberly) y *The Moral Equivalent of War? A Study of Non-Military Service in Nine Nations* (1990).

Los autores agradecen a Philip Freeman, Tz'u Chiang, Rebecca Copeland, Emi Fujiwara, Mungai Mutonya, Helene Perold y a Felicity Nyiakadzino por compartir su tiempo y sus conocimientos. Seis consultores del CSD agregaron información: Carlos Benítez, Lissa Jonson, Margaret Lombe, Nancy Morrow-Howell, Philip Rozario y Fengyan Tang. Esta investigación fue realizada gracias al apoyo financiero de la Fundación Ford.

Comprender el 'Servicio'

Unas palabras en el contexto de la historia y la cultura

NATASHA MENON, AMANDA MOORE MCBRIDE
Y MICHAEL SHERRADEN

RESUMEN

El voluntariado intenso y por períodos largos o 'servicio cívico' es un fenómeno global emergente. Esto se evidencia en la variedad de programas de servicio que se encuentran tanto en las naciones desarrolladas como en desarrollo. Sin embargo, el término 'servicio' tiene distintitos significados en diferentes contextos culturales. ¿Cuál es la mejor denominación para este fenómeno, de manera tal que pueda ser discutido y estudiado a través de las naciones y las culturas?

Este capítulo¹ examina los significados de 'servicio' en seis lenguas antiguas: griego, latín, chino, japonés, swahili y sánscrito. Hemos identificado tres atributos comunes del concepto a través de estas lenguas. Primero, el servicio es un acto, emprendido por un individuo en relación con otros

individuos o con la comunidad. Segundo, se asocia el servicio con resultados. Las palabras utilizadas para servicio ponen de relieve una variedad de resultados anticipados desde de la perspectiva de quien proporciona el servicio como de quien lo recibe. Por último, los beneficiarios son diferentes. Tanto la sociedad como los individuos pueden ser identificados como beneficiarios del servicio.

Este análisis histórico puede ayudar a poner en claro la forma de 'nombrar' el voluntariado intensivo y de largo plazo en todo el mundo. Nosotros sugerimos que se enfatizen las similitudes en cada concepción de las culturas contemporáneas y que, las diferencias en las formas de servicio presentes sean consideradas como variables. De esta manera, las diferencias culturales podrían comenzar a ser comprendidas con la utilización de las herramientas de las ciencias sociales. Creemos que esto será necesario si se quieren comprender las causas y los efectos del servicio a través de las culturas y si el servicio alcanzara su potencial práctico en programas y políticas.

Introducción

La comunicación efectiva se basa en la comprensión colectiva de las palabras que se usan y sus significados. Cuando las palabras no están definidas explícitamente y referenciadas, la discusión sobre un fenómeno puede ser errada o complicada. Sin referencias conceptuales claras ni límites, la disposición para estudiar, poner en claro y promover un fenómeno se ve comprometida. Aunque argumentable, podría decirse que este es el caso del servicio o el voluntariado de largo plazo, intensivo.

Sherraden (2001:2) se refiere a este fenómeno como servicio cívico, lo que significa 'un período organizado de compromiso significativo y contribución a la comunidad, local, nacional o mundial, reconocido y valorado por la sociedad, con una compensación monetaria mínima para el que participa'. ¿Por qué cívico? Cívico connota una acción pública y un beneficio público. Los ajenos cercanos o lejanos pueden beneficiarse con las acciones del que proporciona el servicio. Los ejemplos de programas de servicio cívico incluyen a los programas de servicio nacional de Nigeria y Alemania y programas tales como los Japanese Overseas Co-operation Volunteers, los United States Peace Corps y el European Voluntary Service. ¿Pero es 'servicio cívico' el mejor término para usar?

Aunque esta concepción y definición de servicio se basa en investigaciones y discusiones de distintos países (Ford Foundation 2000; McBride, Benítez & Sherraden 2003; Sherraden, Sherraden & Eberly 1990), es importante que se examinen las distintas concepciones de 'servicio' en todo el mundo. ¿Cuál es la denominación más apropiada para este fenómeno de manera tal que pueda ser discutido y estudiado a través de las naciones y las culturas?

Este capítulo examina los significados de 'servicio' en distintas culturas y a través del tiempo.² El lenguaje es una expresión de la cultura, que provee la comprensión de las creencias sociales y políticas presentes y en cambio (Skinner 1989). En este capítulo las palabras son tratadas como entradas para comprender la evolución y la conceptualización de 'servicio' en contextos culturales diferentes. Nosotros tomamos en cuenta las implicaciones de tal análisis con el objetivo de un entendimiento global del término 'servicio'.

Las palabras son tratadas como entradas para comprender la evolución y la conceptualización de 'servicio' en contextos culturales diferentes

Un vocabulario histórico y global acerca del servicio

¿Cómo fue expresado el 'servicio', a lo largo de la historia, y qué formas tomó? Nos consagramos a este problema mediante un breve examen de las palabras, las filosofías y las historias de servicio en seis lenguas diferentes. El griego, el latín, el japonés, el swahili, y el sánscrito representan algunas de las lenguas más influyentes en la antigüedad y en el mundo clásico.³ Ellas también reflejan los orígenes lingüísticos de algunas de las lenguas más importantes que se hablan en la actualidad en diferentes regiones del mundo.

Para dar cuenta de esta revisión, se prepararon entrevistas con estudiosos del lenguaje. La utilización de recursos virtuales (*on-line*) tales como diccionarios y vocabularios complementaron las entrevistas. El análisis se extiende aproximadamente desde el 800 a.C. hasta el siglo VIII de la era cristiana. El período entre el 700 d.C. y el presente no se examina debido a las transiciones culturales y las amalgamas que tuvieron lugar en este lapso. Se pone el énfasis en las comparaciones entre las palabras y los significados para desarrollar una comprensión de sus atributos comunes.

Griego y latín

La palabra más cercana a servicio en griego es un verbo, *charizo* que significa *hacer algo bueno* (Freeman 2001). En latín la palabra para servicio es *beneficium* que significa *un acto que tiende al beneficio de otro* (Freeman 2001) o 'hacer el bien'. Tanto en Grecia como en Roma, todos los ciudadanos varones tenían obligaciones hacia la ciudad-estado que debían ser cumplidas. Muy a menudo, tales obligaciones tomaron la forma de servicio militar. Aunque el servicio militar era voluntario en las ciudades-estado, la presión de los pares entre la nobleza actuó como el factor para la motivación. El servicio militar de la nobleza no era pago. Por el contrario, se reclutaba a los plebeyos y se les pagaba por el servicio que prestaban. El servicio en la milicia era considerado positivamente como un servicio para Esparta o para Roma. La oportunidad de servir en la milicia era considerada como un privilegio ofrecido al ciudadano por la ciudad-estado.

La formalización del servicio como acciones de caridad llega con el surgimiento del Cristianismo alrededor del siglo II d.C. (Christian History Institute, sin fecha). Las creencias del cristianismo acentuaron la interconexión entre las personas. Con el nacimiento del Imperio Bizantino, tanto Grecia como Roma presenciaron la formalización de las actividades de servicio por parte de la iglesia, tales como el nombramiento de oficiales que debían ocuparse del bienestar de la gente (Freeman 2001).

Chino

La lengua china no tiene un ideograma específico para servicio, pero el servicio existe como una síntesis entre la religión y la filosofía. Las influencias principales en la antigua China fueron el confucianismo y el budismo. La idea de servicio en la lengua china está captada por la expresión *zuo shan shi*, que significa *haz buenas cosas* (Chiang 2001). Para el confucianismo, la virtud es la piedra fundamental de toda actividad humana. Los valores se basan en un concepto, *Jen* que significa *humanidad*. (Hooker 1996). Uno alcanza la humanidad o la virtud siguiendo un camino de comportamiento apropiado. Meng Tzu, un discípulo de Confucio, agregó el concepto de *I* que significa *probidad o deber* al concepto original de *Jen* (humanidad o benevolencia) (Hooker 1996). Mo Tzu (470 a 391 a.C.) creía que todas las personas fueron creadas iguales y que las diferencias de riqueza y de estatus eran humanas. Para Mo Tzu la *probidad* o *Jen* no se lograba ofreciendo ayuda solo a los miembros

de la propia familia o a otros de un estatus social similar, como Meng Zu abogaba, sino por medio de la ayuda a cualquiera que lo necesitara. Dentro de esta escuela de pensamiento confucionista vemos el concepto predecesor de la idea occidental moderna de servicio.

Japonés

El budismo llegó al Japón a través de Corea alrededor del siglo VI de nuestra era (Hendry 2000). La nobleza japonesa adoptó el budismo como su religión. Como consecuencia, hubo extenso financiamiento de actividades tales como la construcción de templos, la mantención de orfanatos, la alimentación de los hambrientos y la limpieza de las calles (Fujiwara 2001). Estas actividades eran consideradas actos de servicio a la comunidad y, a menudo, tenían una sanción formal (Hudson 1994). En el siglo VIII el budismo se convirtió en la religión oficial de Japón. Es dentro de este contexto que surge la palabra *hooshi* en la lengua japonesa. *Hooshi* simboliza *cualquier actividad realizada con buena voluntad* o una *actividad realizada por los otros sin ninguna compensación* (Fujiwara 2001). *Hooshi* se diferencia de otras palabras como *Shigoto*, que significa trabajar por una compensación, o incluso de *Gimu* que significa *deber*. Actualmente, la palabra *hooshi* ha sido reemplazada por la palabra más moderna, *voluntario* (Fujiwara 2001).

Swahili

A diferencia de la conexión de filiación o parentesco enfatizada en las antiguas culturas china y japonesa, el swahili (o Kiswahili) enfatiza los valores comunales. Servicio en swahili es *Kujitolea* que significa *la donación de uno mismo para el beneficio de otros* (Mutonya 2001). El foco de *Kujitolea* está en el valor social del servicio y no en su compensación monetaria. Sentimientos similares pueden encontrarse en el concepto sudafricano de *ubuntu* en isiZulu (República de Sudáfrica 1997: cláusula 24). *Ubuntu* enfatiza la conectividad de los individuos mediante la frase *umuntu ngumuntu ngabantu* que significa '*Una persona es una persona a través de otras personas*' o '*Yo soy lo que soy debido a ti*'.

Sánscrito

El sánscrito es la lengua más antigua de la India y se la considera madre de todas las lenguas europeas (Schiffman 1999). El sánscrito clásico tuvo su apogeo en la India entre el 500 a.C. y el 1000 a.D. La raíz *seva* significa *servicio* en sánscrito y es usada aún hoy en hindi (Cappeller Sanskrit English Dictionary 2001). Se pueden encontrar otras palabras en sánscrito que significan ayuda o asistencia. Por ejemplo, *upakriya* significa *servicio* o *beneficio* (Cappeller Sanskrit English Dictionary). De manera similar, *purvoupakarín* significa el que *ha proporcionado un servicio a alguien* (Cappeller Sanskrit English Dictionary).

Acciones de servicio, resultados y beneficiarios

Las concepciones históricas de servicio tienen implicaciones para el uso contemporáneo y su desarrollo conceptual. Hay atributos comunes en estas lenguas, en las palabras y en sus significados. Fundamentalmente el servicio es concebido como una acción que produce resultados positivos para una variedad de beneficiarios.

El servicio como acto

A través de las lenguas examinadas, 'servicio' históricamente se refirió a acciones de los individuos en relación con los otros, ya sean otros individuos en la comunidad o el gobierno. En ninguna de las culturas, se conceptualiza el servicio de los individuos como 'autoservicio'. Más bien, se lo ve como la obligación del individuo de prestar alguna forma de servicio a los otros, ya sea servicio militar o comunitario.

En culturas como las de China y Japón, la religión jugó un papel importante en la promoción del servicio como una acción 'semialtruista'. En otras culturas, la motivación para realizar el servicio surge de sentimientos de obligación hacia la comunidad, sea esta la ciudad-estado o el clan. Por lo tanto, la obligación es el rasgo más notable en las relaciones que eran tanto jerárquicas como no jerárquicas.

Los resultados del servicio

Las palabras revelan que los actos de servicio tienen la intención de producir resultados tanto para el que proporciona el servicio como para el beneficiario. Según el contexto, los que recibían el servicio eran o las ciudades-estado o individuos en la comunidad.

Las palabras revelan que los actos de servicio tienen la intención de producir resultados tanto para el que proporciona el servicio como para el beneficiario

En todas las culturas, los individuos eran quienes ejercían el rol de proveedores del servicio. El beneficio mutuo percibido por el que ejecuta el servicio o por el que lo recibe niega la idea del servicio como un sacrificio personal.

El enrolamiento de la nobleza en el ejército benefició a Esparta y Roma. Al defender los intereses de las ciudades-estado, la nobleza de Grecia o de Roma ganaba la aceptación de sus pares. En China, los individuos iban en ayuda de sus comunidades proporcionando alimento a los hambrientos, construyendo puentes o reparando calles. Los que ejecutaban el servicio, a cambio, tenían la garantía de un mejor futuro en la vida después de la

muerte, de acuerdo con las creencias budistas. De manera similar, en Japón, se les daba un estatus casi divino a los individuos que proveían de servicios ejemplares a sus comunidades. Como indican las palabras que significan servicio en Swahili y en isiZulu, las comunidades íntegras son las beneficiarias del servicio. Un sentimiento similar se refleja en los actos de *dana* del período Védico.

Los beneficiarios del servicio

Existen nociones dinámicas y variadas de comunidad en las diferentes culturas. Ciertas culturas parecen haber extendido la suya en el grupo interno, en tanto que otras aparecen más propensas a una mirada hacia dentro. Por ejemplo, para el pensamiento confucionista tradicional, no se proveía ayuda a los ajenos de afuera de la aldea. Esta noción del grupo interno cambió con la inclusión de *I* (*probidad o deber*) dentro del concepto confucionista de *Jen* (*humanidad o benevolencia*). Los cambios en las definiciones de comunidad tienen implicaciones para el servicio en los términos de quién se beneficia con la actividad de servicio.

Las implicaciones

Históricamente, el servicio se ha referido a acciones que son beneficiosas para los otros, sean estos de la familia, del clan o de la *sociedad*. El servicio también ha sido conceptualizado como el deber o la responsabilidad del individuo. La definición de servicio como una acción formal (Sherraden 2001), sin embargo, revela una concepción contemporánea de servicio enraizada en los sistemas sociales de cuidado y de gobierno. Esto no significa que, en el pasado, los gobiernos y la nobleza no hayan estructurado experiencias de servicio; pero hoy, existen estructuras a través de las cuales un individuo puede postularse a sí mismo o misma, para un proyecto tal como dos semanas en Colombia o una obligación de servicio de dos años de servicio en Nigeria. De este modo, la acción de servir no se construye alrededor de la idea de 'proveer un servicio' sino de la de 'desempeño de un servicio'.

Hoy, las actividades de servicio están también dirigidas hacia la obtención de resultados que benefician al que se le provee del servicio y a la sociedad en general. Las motivaciones históricas para proveer el servicio – religiosas y no religiosas – están reforzadas hoy por estipendios, incentivos educacionales, y oportunidades interculturales (McBride et al. 2003).

Así como hubo diferencias entre las culturas examinadas y sus lenguas a través de la historia, probablemente habrá muchas diferencias en nuestros días. Si bien el servicio es un fenómeno que existe en todo el mundo, está escasamente comprendido y poco estudiado. Es necesario, para que se produzca una eficiente comunicación y para que se estudie el servicio en forma efectiva, que se haga algún esfuerzo para denominarlo, para conceptualizarlo, para ponerlo en funcionamiento y para generalizarlo. ¿Pero, es 'servicio' la palabra mejor?

Los contextos de la cultura, del lenguaje y del tiempo influyen en la forma en que se comprende un concepto. La riqueza de los distintos significados de servicio y las palabras relacionadas con este deben ser apreciadas por derecho propio, al valorar toda la variedad de dimensiones y matices. Sin embargo, también sugerimos

La definición de servicio como una acción formal, revela una concepción contemporánea de servicio enraizada en los sistemas sociales de cuidado y de gobierno

que las similitudes en la concepción de servicio en cada una de las culturas contemporáneas se enfatizan para proponer un nombre común, sea este 'servicio' o algún otro nombre. También sugerimos que las diferencias en las formas del servicio sean tomadas como variables. Los ejemplos de las variables podrían incluir el servicio a distintas edades, el servicio ejercido por hombres y mujeres, el servicio bajo los auspicios del estado, la iglesia, u otra organización. De esta manera, las diferencias culturales pueden ser comprendidas utilizando las herramientas de las ciencias sociales. Esta propuesta no puede decirnos todo, pero puede potencialmente ser un paso para su mayor comprensión. Bajo esta luz, las diferencias en las formas de servicio dentro y a través de las culturas son preguntas empíricas que pueden ser evaluadas. Nosotros creemos que esto será necesario si se ha de comprender las causas y los efectos de servicio y si el servicio alcanzara su potencial práctico en los programas y las políticas.

Referencias

- Capeller Sanskrit-English Dictionary (2001) *Capellar Sanskrit-English Dictionary*. Disponible en: <http://www.uni-koeln.de/cgi-bin>.
- Chiang Tz'u (2001) Comunicación personal del 16 de agosto.
- Christian History Institute (sin fecha) *Century by Century*. Disponible en <http://www.gospelcom.net/chi/>.
- Ford Foundation (2000) *Worldwide Workshop on Youth Involvement as a Strategy for Social, Economic, and Democratic Development*. New York: Ford Foundation.
- Freeman P (2001) Comunicación personal del 13 de agosto.
- Fujiwara E (2001) Comunicación personal del 27 de septiembre.
- Hendry J (2000) *Understanding Japanese Society*. London: Routledge.
- Hooker R (1996) Chinese Philosophy. World Civilisations [on-line]. Disponible en <http://www.wsu.edu:800/~dee/CHPHIL/>.
- Hudson MJ (1994) Constructing Japan. En Buenhutt G (ed.), *The illustrated history of humankind (New world and the Pacific Civilizations): Cultures of America, Asia and the Pacific* (pp 123-40). San Francisco: Harper Collins.
- McBride AM, Benitez C & Sherraden M (2003) *The Forms and Nature of Civic Service: A Global Assessment*, Informe de investigación. St. Louis: Center for Social Development, Washington University.
- Mutonya M (2001) Comunicación por Internet del 2 de junio.
- Republic of South Africa (1997) *White Paper for Social Welfare*. Pretoria: Department of Social Development. Disponible en <http://www.welfare.gov.za/>.
- Schiffman HF (1999) South and Southeast Asia. En Fishman JA (ed.) *Handbook of Language and Ethnic Identity* (pp 431-444). New York: Oxford University Press.
- Sherraden M (2001) *Service and the Human Enterprise, Perspective*. St. Louis: Center for Social Development, Washington University.

Sherraden M, Sherraden MS & Eberly D (1990) Comparing and Understanding Non-Military Service in Different Nations. En Eberly D & Sherraden M (eds) *The Moral Equivalent of War: A Study of Non-Military Service in Nine Nations*. Westport, CT: Greenwood Press.

Skinner Q (1989) Language and Political Change. En Ball T, Farr J & Hanson RL (eds) *Political Innovation and Conceptual Change* (pp 6–23). Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Notas

- ¹ Para consultar la investigación completa y el análisis sobre el que se basó este capítulo, por favor, visite el sitio web del Global Service Institute (GSI) <http://gwbweb.wustl.edu/csd/gsi/publications/>.
- ² El análisis lingüístico es uno de los varios métodos que el GSI utiliza para conceptualizar y poner en funcionamiento el servicio en un contexto internacional. Los programas, las investigaciones y las teorías están siendo revisadas a nivel mundial. Están por aparecer informes adicionales.
- ³ Las antiguas lenguas de las Américas como por ejemplo el maya no están incluidas en este análisis. Tampoco están representadas aquí las lenguas del Medio Oriente, como el árabe y el hebreo.

