

## **Voluntariado y Gestión Alternativa de Conflictos. Una nueva fuente de riqueza para la democracia.**

### **Xavier Pastor**

Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración. Postgrado en Mediación y Resolución de conflictos. Miembro fundador de **GREC (Grup de Recerca i Estudi dels Conflictes)** entidad dedicada al análisis y la intervención de conflictos.

*¿Hice algún beneficio en la sociedad? Con esto, obtuve ya mi recompensa. Tened siempre presente esta verdad, para que os estimule y nunca la perdáis de vista.*

Marco Aurelio-Meditaciones.

No es casual que para los años 2000 y 2001, la Asamblea de las Naciones Unidas resolviera conmemorar el Año Internacional de la Cultura de la Paz y del Voluntariado, respectivamente.

Resoluciones de este tipo tienen como finalidad, por un lado, sensibilizar a la opinión pública en general sobre la importancia de valores, creencias, principios y acciones que cotidianamente no presentan suficiente visibilidad, pero que representan las raíces para la extensión y profundización de la democracia, como sistema político y orden de convivencia; y por otro lado, invitan a las instituciones públicas y al resto de organizaciones a promocionar programas e impulsar actuaciones sobre estos aspectos que sin duda facilitan y ayudan a generar mejoras en todas las culturas.

En Catalunya, cuestiones elementales relacionadas con la paz, los derechos humanos, la resolución pacífica de los conflictos, el asociacionismo y el voluntariado son una realidad existente que crece de forma sostenida cuantitativamente y en grado de aceptación. Datos recientes muestran como desde el año 1996 hasta el año 2000, el número de personas voluntarias (o sea, según la definición que ofrece la ley de creación del Institut Català del Voluntariat, INCAVOL) que desarrollan: "una acción voluntaria y libre, sin contraprestación económica, dentro del marco de una organización estable y democrática que conlleva un compromiso de actuación a favor de la sociedad y de la persona", ha crecido en 170.000, pasando en los últimos cuatro años del 9,9% de la población mayor de dieciséis años en el 1996, al 13,1% en el año 2000.

En referencia al grado de aceptación social, un 82,7% de la población está de acuerdo que sería deseable que las asociaciones de voluntarios y voluntarias obtuvieran un mayor protagonismo en la resolución de problemas sociales.<sup>1</sup>

Paralelamente al aumento del voluntariado, en los últimos años se ha suscitado un gran interés y necesidad general por el estudio y la experimentación de nuevas fórmulas y métodos de gestión de los conflictos en todos los ámbitos. En la arena pública y comunitaria, este interés surge de una evidente preocupación del descrédito por la política de los ciudadanos, pero sobretodo por la creciente desconfianza hacia los políticos que deben ofrecer soluciones a los problemas públicos. De esta manera, últimamente se ha desarrollado la opinión en muchas personas que los gobiernos no sólo no resuelven sus problemas de convivencia en comunidad, sino que además algunos de estos problemas se acrecientan por culpa del método utilizado para resolverlos.

Las consecuencias de esta situación conllevan a pensar que son necesarias nuevas fórmulas públicas en la regulación del conflicto social, que pasan por nuevas prácticas con el objetivo de articular espacios conceptuales para aprender a construir conjuntamente soluciones, no para imponer soluciones preestablecidas de antemano. Expresado de otra forma, se trata de facilitar espacios de comunicación que se basen en la voluntariedad de las partes enfrentadas para compartir sus intereses, donde puedan expresar, sin ningún tipo de condicionante, la responsabilidad y el diálogo.

Amoròs, Camps i Pastor, en el estudio "La mediació comunitària i la gestió alternativa de conflictes", recogen un número importante de experiencias desarrolladas en Catalunya recientemente en esta línea como fórmulas para la mejora de la gobernabilidad a partir de la aplicación de métodos para prevenir, resolver o transformar el conflicto con resultados muy interesantes y clasificados por los autores como GAC.<sup>2</sup>

De alguna manera, se observa que estamos frente a dos procesos en crecimiento y expansión en el seno de nuestras sociedades occidentales avanzadas y que guardan una estrecha relación con la democracia como orden pacífico de convivencia.

---

<sup>1</sup> Datos proporcionados por el Institut Català del Voluntariat (INCAVOL) de la Generalitat de Catalunya, en motivo de la celebración del Día Internacional del Voluntariado del año 2000.

<sup>2</sup> Amorós, M; Camps, F; i Pastor, X; *La mediació comunitària i la Gestió Alternativa de conflictes: una guia per la governabilitat*, Col·lecció Finestra Oberta n15, Fundació Jaume Bofill, Barcelona, 2000. Definición de la GAC como " la conformación de nuevas formas de gobernar, de nuevos

Mientras que el mundo sufre transformaciones y cambios en todos los niveles, la corriente democrática se acaba instaurando con fuerza: entre 1974 y 1999, 113 países han pasado de un régimen autoritario a un sistema democrático<sup>3</sup>. Paralelamente durante este período se ha producido un creciente interés por el estudio de aquellos factores (estructurales, culturales y del comportamiento) que facilitan el establecimiento de la democracia y que ayudan a su desarrollo y mejora. Así han aparecido métodos alternativos (diferentes a los tradicionales en cuanto a la visión y función del conflicto, como en su análisis y tratamiento) para gestionar y resolver los conflictos tanto internacionales como comunitarios, muchos de ellos experimentados des de las propias organizaciones y asociaciones basadas en el voluntariado, pues nacen y se activan desde la misma sociedad civil.

Conscientes de que estas formulaciones tienen un grado de aceptación importante y que podrían convertirse en una moda pasajera, es importante subrayar que la actividad voluntaria y gran parte de estos métodos para la resolución de los conflictos, como por ejemplo la mediación, hunden sus raíces en el pasado, pues se trata de actividades que ya se preconizaban en diferentes sociedades en otros períodos de la historia por distintas instituciones: familiares, religiosas, sociales, etc., con un carácter voluntario en casi todos los casos.<sup>4</sup> Pero no es hasta las últimas décadas del siglo XX, motivado por la transformación del concepto de seguridad internacional que había generado la tensión de la guerra fría y el aumento de la capacidad destructiva del armamento nuclear; y a través del desarrollo observado por los movimientos sociales (ONGS, plataformas colectivas, asociaciones, fundaciones, etc.), estructurando inquietudes, canalizando propuestas y respondiendo a las nuevas necesidades públicas y sociales, cuando ambas cuestiones son tratadas con especial dedicación, alcanzando un espacio propio de reflexión y de debate.

En definitiva, parece que en los últimos años crece la conciencia en la capacidad de intervención de la ciudadanía en distintas cuestiones y diferentes ámbitos, mostrándose una especial preocupación por la mejora de las instituciones, de los valores y de las relaciones humanas de la actual sociedad democrática.

---

comportamientos, de nuevas actitudes y nuevas estructuras para fomentar el dialogo y la negociación”.

<sup>3</sup> « La democracia como reflexión », Alain Gresh a Le Monde Diplomatique nº 58 i 59, Septiembre 2000, año V.

<sup>4</sup> Se pueden consultar el tipo de instituciones en Folberg; “La mediación. Resolución de conflictos sin Litigio”, ed.Limusa, México.

## **Desarrollo económico y democracia**

Tiempo atrás, hacia la década de los sesenta, S. M. Lipset analizaba en su libro "El hombre político. Las bases sociales de la política", las características o factores necesarios para el establecimiento y el desarrollo de la democracia.<sup>5</sup>

Conscientes de la influencia que poseen los acontecimientos históricos como factores primordiales para favorecer o obstaculizar el establecimiento de este sistema político, así como la utilización de una determinada forma de resolver los conflictos, las condiciones sociales y económicas se convierten en los pilares básicos que facilitan su aparición. Concretamente, se comenta el papel de la riqueza y la prosperidad bajo el concepto de desarrollo económico, como uno de los factores principales. Los índices utilizados para medir las correlaciones estadísticas entre desarrollo económico y democracia son: la riqueza material, la industrialización, la urbanización y la educación. Así pues, cuanto más altos sean los resultados de estas variables, más democráticos resultaran los países analizados.

Los resultados mostraron que a más riqueza, industrialización, urbanización y sobretodo educación, más posibilidades de que exista y se desarrolle la democracia.

El desarrollo económico observado por Lipset se muestra como un fenómeno que predispone a un avance democrático e impulsa la participación de los ciudadanos dentro de un sistema que garantice derechos y canales para la manifestación de demandas e intereses colectivos e individuales y también situaciones de malestar.

En consecuencia, gracias a estos factores estructurales se establece un marco propicio para el desarrollo de la democracia y para la participación de los ciudadanos en la elección, a través del voto, de sus gobernantes, así como la canalización de demandas y reivindicaciones y la construcción de respuestas a sus problemas.

## **Desarrollo humano y democracia**

Hoy, el peso de los factores relacionados con el desarrollo económico continúan manteniendo su vigencia, hasta el extremo de que el nuestro es cada vez más un mundo caracterizado por la idea del cambio continuo fundamentado básicamente en el mercado, con sus reglas de juego, que tienen un papel casi dominante.

---

<sup>5</sup> Lipset, S.M., *El hombre político. Las bases sociales de la política*, Tecnos, Barcelona, 1987.

En este mismo escenario, otros factores vinculados a aspectos culturales emergen con fuerza, apostando por encima de todo por un progreso y desarrollo más justo, más equitativo de las sociedades, denotando la convencionalidad y la capacidad de transformación humana de cualquier fenómeno y proceso, inclusive los conflictos. Desde los años setenta se viene observando que en las sociedades industriales avanzadas se está produciendo un cambio cultural sustentado en la priorización de los valores postmaterialistas, como la autorrealización, la participación, la cooperación, la solidaridad, el civismo, la ética, etc., en cada una de las esferas de la actividad humana, por encima de valores materialistas.<sup>6</sup>

La importancia de procesos como el voluntariado, la cultura de la paz, la resolución alternativa de conflictos, etc., se enmarca sin duda en esta línea. Su centralidad no se encuentra tan sólo en los servicios que prestan, sino de los valores que desarrollan: solidaridad, civismo, compromiso social, sentido comunitario, bien común, interés general. De hecho, voluntariado y gestión de conflictos, no sólo dan respuesta a necesidades patentes, intereses insatisfechos y demandas vigentes, sino que canalizan voluntades, desarrollan inquietudes, facilitan la cohesión social y vertebran la comunidad.

No se trata simplemente de acciones, sino de actitudes y valores, donde el factor humano tiene un papel substancial, y que sin ellos sería muy difícil mantener y desarrollar una democracia no sólo como sistema político, sino como orden pacífico de convivencia.

Los nuevos retos de nuestra sociedad han hecho factible la reactivación de la mediación y el voluntariado, percibiendo los aspectos positivos del conflicto, mostrando la viabilidad y la idoneidad de un estilo de gestión participativo en los distintos ámbitos de intervención, mediante actividades que favorecen la colaboración desinteresada de los ciudadanos y promoviendo el aprendizaje a través de la formación y práctica cotidiana en la resolución de los problemas y la mejora de las distintas realidades.

Voluntariado y Resolución de conflictos son dos procesos con un alcance transversal, tanto desde el punto de vista de la reflexión como de la acción, y que tienen la capacidad de recoger la pluralidad de percepciones de la sociedad.

---

<sup>6</sup> Inglehart, R., *El cambio cultural en las sociedades industriales avanzadas*; Siglo XXI, Madrid, 1991.

También son dos actividades con una profunda finalidad social, ya que pretenden ayudar y auxiliar a la comunidad y a las personas que la conforman a superar los obstáculos existentes y a trabajar conjuntamente para avanzar.

Son dos procesos que priorizan ante todo el protagonismo de las personas, su vertiente más proactiva, participativa, comprometida y cívica, pues tienen como elemento clave la implicación y la intervención ciudadana en los asuntos públicos como un todo, y a todos nos afectan.

El voluntariado y la gestión alternativa de conflictos son ante todo elementos positivos y necesarios, ya que aportan estructuras, valores y comportamientos que conducen a una convivencia pacífica y potencian un nivel óptimo de bienestar y seguridad de las personas en el contexto de la democracia.

En definitiva, se trata de dos proyectos que nos invitan a crear el factor humano con el objetivo de mejorar y transformar nuestras sociedades; y que, por tanto, subrayan la capitalidad de la acción social como una nueva fuente de riqueza para la comunidad.

Mientras que en el pasado se valoraba muy significativamente los elementos de urbanización, industrialización, etc., y , en consecuencia, vinculados a aspectos económicos, como aquellos factores imprescindibles para el desarrollo de la democracia, hoy la nueva riqueza pasa por el capital humano y social. Una nueva fuente de riqueza surgida de las raíces más profundas de las relaciones sociales y de intensa creatividad.

### **Finalmente**

El nuestro es el contexto complejo de la globalización, en el que es muy difícil conocer de antemano lo que sucederá y como y de que forma nos afectaran los acontecimientos, y donde una multitud de actores interactúan en un espacio común mucho más amplio para decidir cuales son los problemas realmente importantes y quién y como se deben tratar.

Esta es sin duda una situación nueva, que nos estimula y también nos preocupa, ya que la sensación de incertidumbre es cada vez mayor. En este contexto, todos los esfuerzos y compromisos son necesarios. Cuatro ojos ven más que dos. Nadie sobra.

Frente a los retos y los conflictos públicos que emergen y que continúan sin respuestas satisfactorias, podemos hacer tres cosas: 1) no hacer nada y esperar; 2) Dotarnos de más recursos y instrumentos para detectar el malestar, y capacitarnos para proporcionar

respuestas; y 3) reconocer y motivar la capacidad y la competencia de los ciudadanos y las ciudadanas, aprovechar cualquier experiencia para volver a aprender y crear nuevos canales de comunicación y de encuentro para fomentar el consenso y el espíritu cívico. La GAC encajaría básicamente en esta última opción. Una opción que apuesta por otra aproximación más sensible a la complejidad de los conflictos y de las inquietudes de la sociedad, y consciente del potencial y la nueva riqueza que representa el capital humano y social.