



# Trabajo Social y jóvenes: el descubrimiento de los otros a través del voluntariado social

## Social work and youth: the discovery of others through volunteering social

Miguel del Fresno García y Sagrario Segado Sánchez-Cabezudo\*

\* Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). mdelfresno@der.uned.es, ssegado@der.uned.es

---

### Abstract:

Results are presented on adolescent social volunteer work (SVW). The research focuses its attention on adolescent cognitions and reflections on their role of actors in their social unfolding. In this context, the adolescent narratives and speeches are fully understood as constructions of meaning, and a proof of how adolescents give full meaning to the construction of their reality. The adolescents of this study, started the SVW as an obligation, with attitudes of rejection not only in the beginning but also during the whole work.

The results show: the initial barriers, the key factors to contact with the SVW, the identification of positive aspects in its implementation, and the reasons to continue this work after the mandatory period. To sum up, findings provide insight into the SVW and can be used to inform and to participate in programs aimed at adolescents.

**Keywords:** voluntary social work, adolescents, participation, collapse of compassion, narratives.

---

### Resumen:

En este artículo se presentan los resultados del estudio sobre adolescentes y trabajo de voluntariado social (TVS). La investigación se centra en las cogniciones de los adolescentes y en la reflexión sobre su papel de actores en el marco de su propio despliegue social. En este contexto, las narrativas y los discursos de los adolescentes son entendidas como construcciones de pleno significado y constituyen la manifestación de cómo los adolescentes otorgan a la construcción de su realidad un sentido completo. Los adolescentes con los que se ha trabajado en este estudio, comenzaron la práctica del TVS de forma obligatoria, y no sólo mostraron un rechazo inicial, sino que el rechazo fue continuado durante el tiempo que fue obligatorio.

En los resultados de esta investigación se muestran: las barreras iniciales identificadas, las variables en la toma de contacto con el TVS, la identificación de beneficios y aprendizajes de su realización y las razones para la continuidad en el desempeño del mismo, cuan-

do el trabajo de voluntariado dejó de ser obligatorio. En resumen, estos resultados ofrecen información sobre el TVS entre adolescentes y pueden ser utilizados para informar y crear programas de participación dirigidos a los mismos.

**Palabras clave:** trabajo social de voluntariado, adolescentes, participación, colapso de la compasión, narrativas.

---

### Article info:

*Received: 16 / 12 / 2011 / Received in revised form: 09 / 01 / 2012*

*Accepted: 15 / 01 / 2012 / Published online: 30 / 01 / 2012*

DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.3.4>



---

## 1. Introducción

Vivimos en tiempos exponenciales en los cuales la realidad se transforma a una creciente velocidad que tiende a dificultar las posibilidades de comprensión de la misma (Touraine 2011). Esta velocidad está asociada a fenómenos de inmediatez e instantaneidad (Virilio, 1991) y acompañada por cambios de influencia global experimentados en las diversas esferas de nuestra existencia (culturales, educativos, económicos, sexuales, políticos, jurídicos, laborales, científicos tecnológicos, religiosos, simbólicos, de relación entre géneros y generaciones, ideológicos, etc.). Los adolescentes, no sólo afrontan uno de los momentos críticos en el desarrollo de su personalidad, sino que se ven afectados igualmente por la velocidad e impacto de los fenómenos globales y sus traducciones locales, como individuos y como sujetos sociales, que cuentan con menos recursos intelectuales y emocionales en comparación con la población adulta (Segado, 2011).

Los adolescentes en su proceso de maduración como personas y ciudadanos apenas toman conciencia de la necesidad del descubrimiento y la relación con *los otros* como parte de su proceso de integración en sociedad. Generalmente no se ven enfrentados al ambiente social, más allá de los límites de su círculo familiar, de proximidad y confianza de iguales y desde estos ambientes se facilita o no, el desarrollo de su empatía por aquellos necesitados de ayuda. El desarrollo "posible" de esta identificación mental y afectiva del adolescentes con el estado de ánimo del otro suele focalizarse en la visión de: a) las personas, como casos individuales, necesitadas de ayuda en el entorno físico de cercanía como el barrio, el pueblo o la ciudad y b) los grandes grupos de personas necesitadas de ayuda, por ejemplo, personas con una discapacidad física, psíquica, etc. Con frecuencia, estos colectivos suponen una realidad diferida a la que los adolescentes tienen acceso indirecto a través de su representación en los canales de comunicación, formales e informales, que les rodean.

Este trabajo es una aproximación hacia una mejor comprensión empírica, académica y práctica en un área como el del trabajo de voluntariado social (TVS) entre los más jóvenes, que forma parte del ámbito de respuestas que se generan desde el

ámbito del Trabajo Social (Featherstone 2011). Y aborda un aspecto poco tratado en la literatura: los adolescentes y su descubrimiento de *los otros* a través del desarrollo de la empatía, un sentimiento de conexión con el otro desde una posición de igualdad, respeto y mutualidad. Como mostraremos, la práctica del TVS por el adolescente presenta un gran potencial de aprendizaje individual y colectivo en su proceso de maduración personal y de integración como ciudadanos autónomos y conscientes.

## 2. Objetivo y marco teórico

En este artículo, se presentan los resultados de un grupo de adolescentes y sus experiencias de participación obligatoria en TSV. Partimos de estudios previos en el marco de esta investigación (Del Fresno, 2011, c). En concreto el estudio presente se enmarca en una investigación matriz, realizada durante 2010, que abarcó cuatro grandes categorías: 1) sexualidad; 2) drogas; 3) convivencia con los iguales; y 4) el TVS y el descubrimiento de *los otros* necesitados de ayuda en un contexto de cercanía.

Mientras que los adolescentes se ven expuestos de forma inevitable a las dos primeras categorías (1 y 2), las restantes (3 y 4) son categorías relacionadas con la alteridad o condición de ser otro y no implican una exposición directa. Estas cuatro áreas de la investigación marco, pretenden servir de punto de partida para fijar algunos aspectos significativos del estudio de los más jóvenes a comienzos de la segunda década del siglo XXI y como base para subsiguientes investigaciones de mayor profundidad en cada área.

El método adoptado en la investigación marco es el del análisis de los *discursos* y *las narrativas* de los propios sujetos de investigación. Un método usado en el ámbito de las Ciencias Sociales para investigar las percepciones, creencias y experiencias subjetivas de las personas. Los discursos y las narrativas suponen el intento de dotar de sentido a la realidad propia, al mundo propio (Shotter, 1984; Schonbach, 1990; Harvey, Weber, Orbuch, 1990; Josselson y Liebllich, 1993; Bruner, 2004; Harvey, 2004; del Fresno, 2011, a). Esta atribución de sentido, facilita el desarrollo de la capacidad de manejo, de clarificación y de expresión de las personas sobre su propia experiencia vital. Las narrativas que se forman en el momento vital de la adolescencia, constituyen en realidad una subnarrativa que junto a otras, van llenando de contenido la narrativa maestra, del total de la historia vital de las personas (Harvey et al., 1990). Estas subnarrativas son, en definitiva, construcciones o actos de sentido imprescindibles de los sujetos para comprenderse a sí mismos y comprender la realidad en la que se desenvuelven.

Al apelar a los *discursos* o *narrativas* como objeto de estudio científico, se apela igualmente a un método que usa materiales discursivos que pueden presentarse en forma escrita o sobre otros soportes, como grabaciones de audio o vídeos. Estos materiales constituyen discursos y conversaciones registradas de primera mano

mediante la entrevista a los sujetos. Otras fuentes de información, son las narrativas y explicaciones tomadas de espacios culturales en Internet y su ciberespacio (Del Fresno, 2011, b).

Un valor que pondera muy positivamente, en la utilidad y viabilidad de este método, es que suele contar con el favor y el apoyo de los participantes en la investigación, porque favorece la mayor autonomía y libertad discursiva, al reducirse factores como, por ejemplo, el control guiado de las respuestas que se ejerce en las encuestas. El sujeto entrevistado construye su narrativa y proporciona sus explicaciones con mayor libertad de expresión aportando pensamientos, sentimientos y reflexiones, ya que lo que está construyendo es su propia elaboración y comprensión de la realidad, en la que él, es el sujeto protagonista.

El análisis de las narrativas y explicaciones está influenciado por la disciplina que los acoge *"en sus usos sociológicos no es un análisis interno de los textos, ni lingüístico, ni psicoanalítico, ni semiológico; no se busca encontrar con él cualquier tipo de estructura subyacente de la enunciación, ni una sintaxis combinatoria que organice unidades significantes elementales [...] más bien se trata de una reconstrucción del sentido de las narrativas en su situación [...] de encontrar un modelo de representación y de comprensión [...] en su contexto social y en la historicidad de sus planteamientos, desde la reconstrucción de los intereses de los actores que están implicados en la narrativa"* (Alonso, 1998:188). En definitiva, este tipo de investigación no comienza con una teoría, sino con un proceso.

En cuanto al método cualitativo la debilidad más significativa de esta metodología basada en las narrativas y explicaciones es al mismo tiempo su mayor fortaleza: la evidencia de que *"los resultados no pueden ser replicados con exactitud, ni de forma fácil por otros investigadores"* (Alonso, 1998:185).

En esta investigación, las narrativas y explicaciones de los adolescentes se entienden y aceptan como construcciones mentales y verbales de pleno significado. Y se consideran una prueba relevante en el estudio de cómo los jóvenes intentan dotar de pleno sentido a su construcción de la realidad más próxima.

El punto de partida es la idea mencionada de que toda narrativa se forma en un momento preciso de la vida y en este sentido, aporta una visión parcial y que está en (re)construcción permanente. Pero sin embargo, en el estudio de las narrativas y explicaciones no es tan relevante la momentaneidad o la temporalidad de la interacción. Si no, el cómo se comprende, siente y percibe la realidad en esa precisa etapa de la evolución personal y grupal. El valor de las mismas reside en su aporte directo de información relativamente profunda y naturalista de la experiencia humana (Berscheid, 1994).

Partimos de la hipótesis de que la realidad de *los otros*, aquellos con problemas o dificultades sociales no miembros de la familia ni de los círculos de confianza y amistad más concéntricos, permanece oculta e inimaginada desde el punto de vista

cognitivo y emocional para los adolescentes (López Peláez, 2006). Una realidad, la de *el desconocido*, que en la práctica aparece como muy lejana o inexistente para los adolescentes aunque geográficamente pueda ser cercana. Una realidad que puede quedar oculta en su proceso de maduración como personas y ciudadanos, degenerando progresivamente en diferentes formas de insensibilidad social que abocan al *colapso de la empatía compasiva* por la cual, cuando el número de personas necesitadas de ayuda crece, el grado de empatía que los otros sienten por ellas, irónicamente, tiende a decrecer (Cameron y Payne, 2011). Sin embargo, otras investigaciones han mostrado cómo es posible sentir empatía compasiva por el sufrimiento de individuos y víctimas identificables (Batson, 1990, 1991), y no obstante, cuando cientos, miles o incluso millones sufren de una crisis a gran escala la capacidad de empatía y compasión no crece. Es como si colectivamente fuésemos incapaces de comprender y sentir el sufrimiento a gran escala (Slovic, 2007), cayendo en una suerte de *adormecimiento psicológico* (Fetherstonhaugh et al, 1997).

En este sentido, hay resultados que pueden parecer a priori contra-intuitivos. Nos dicen, que las personas individualmente tienden a experimentar emociones fuertes ante una persona necesitada de ayuda, lo que puede traducirse en un fuerte deseo de ayudar. Sin embargo, cuando las personas colectivamente, se encuentran con muchas otras personas que necesitan ayuda, no tienden a mostrar más intensidad en sus emociones o ser más proclives a la caridad (Slovic, 2007). Otros estudios han mostrado que las emociones por el sufrimiento ajeno permanecen estables cuando la expectativa y el aumento del sufrimiento se incrementa (Fetherstonhaugh, et al., 1997; Dunn y Ashton-James, 2008).

Por todo lo expuesto anteriormente, podemos inferir que las generaciones más jóvenes de nuestras sociedades podrían no sólo experimentar el *colapso de la empatía compasiva* de forma colectiva, sino también de forma individual, en relación a personas necesitadas de ayuda en su entorno más cercano, como el barrio, el pueblo o la ciudad (Fagg et al., 2008) hasta tal punto que pudiesen llegar a desarrollar una suerte de *colapso de la empatía compasiva de proximidad*.

El objetivo de esta investigación es doble. Por un lado, la obtención de resultados aplicables en la práctica del TVS y del Trabajo Social a nivel organizacional. Por otro, a través de la exploración de las cogniciones y emociones de los adolescentes mediante sus propios *discursos* y *narrativas* se busca una aproximación, no sólo descriptiva sino comprensiva de las barreras iniciales, la práctica y los beneficios identificados por parte de los jóvenes. Para concluir, el trabajo está orientado a la identificación de las claves que logren superar del riesgo de un potencial *colapso de la empatía compasiva de proximidad* a escala individual por parte de los más jóvenes. Esta exploración, nos sitúa en el intento de elaboración de una explicación *post factum* para la identificación de las claves inclusivas del TVS entre los más jóvenes y el desarrollo y cultivo de valores como la solidaridad, la empatía, la conexión, la compasión, etc; en su relación con *los otros* necesitados de ayuda en sus entornos de proximidad de barrio, pueblo o ciudad.

### 3. Metodología

En la investigación participaron de manera voluntaria adolescentes de entre 17 y 18 años, tres chicas y dos chicos de un colegio público de Portugalete (Vizcaya). Se llevaron acabo tres sesiones de trabajo de debate, conversación y entrevistas, con una duración total superior a las seis horas. Son adolescentes que durante el primer curso de bachillerato habían participado de manera obligatoria en un programa de TVS. El trabajo de voluntariado había sido realizado en instituciones diferentes por cada participante. Las actividades realizadas durante el periodo de TVS obligatorio fueron: apoyo escolar a niños, grupo de teatro con personas de la tercera edad, acompañamiento a personas con problemas físicos y deporte con personas con deficiencias psicológicas.

El campo de la investigación se organizó alrededor de reuniones grupales con los adolescentes. En ellas se usaba un guión inicial parcialmente estructurado para cada una de las temáticas. A cada uno de los grupos se les anticipó la materia a tratar (en este caso el TSV), el tiempo de duración de cada sesión y el número de reuniones previstas sin especificar nada más. Las cuestiones se iban planteando de forma abierta, cada reunión comenzaba con la presentación del motivo de la misma, seguida de varias preguntas abiertas específicas de la temática a tratar.

En ocasiones, se producía un bloqueo en las narrativas y explicaciones. Estas interrupciones se planteaban como espacios donde retomar el curso de la dinámica, normalmente mediante una *lluvia de ideas*, de forma que el diálogo y el discurso de las narrativas y explicaciones pudiese volver a fluir. La función moderadora se dirigía principalmente a dinamizar, incentivar y organizar las intervenciones, dedicando un cuidado especial a no interferir en las narrativas y explicaciones.

Epistemológicamente la investigación parte de la respuesta afirmativa sobre la autocognición reflexiva de los adolescentes en su despliegue como actores sociales responsables y autónomos. Desde el punto de vista metodológico los discursos y las narrativas comparten su validez sociológica con los hechos objetivos, o las creencias o mitos asumidos como ciertos, alrededor de los temas tratados por parte de los sujetos investigados.

En la selección de la muestra, se aplicó un doble filtro, así se seleccionaron:

- 1) adolescentes que tuvieran al menos un año de experiencia de participación en TVS y que hubieran mostrado objeciones y frenos iniciales al TVS.
- 2) los adolescentes que hubiesen continuado el TVS de forma voluntaria después de una etapa previa obligatoria.

Se eligieron adolescentes que tras la negativa inicial al TVS y tras la obligación de participación pudiesen reflexionar retrospectivamente alrededor del significado e implicaciones de su participación como trabajadores voluntarios sociales. No sólo se

pretendían identificar las barreras y los facilitadores previos (narrativa anticipatoria) hacia el TVS, sino que se prestó igual atención al aprendizaje adquirido tras la superación de esas barreras y los beneficios identificados por los adolescentes de forma individual en el seno de la narrativa grupal.

Como arranque para las narrativas y explicaciones se les planteó en cada parte del proyecto siempre la misma fórmula: *“Ya sabéis que a profesores, profesoras, madres, padres y educadores en general, nos preocupan bastante vuestras relaciones con las drogas / vuestra sexualidad / vuestra convivencia, la manera en que os relacionáis entre vosotros y con los adultos / que participéis de una manera adecuada en la sociedad. Pero para vosotras y vosotros ¿qué significan las drogas / la sexualidad / la convivencia / ayudar voluntariamente a otros? ¿Qué os preocupa de un tema como las drogas / la sexualidad/ la convivencia / ayudar voluntariamente a otros? ¿Qué os gustaría saber sobre las drogas/ la sexualidad/ la convivencia / la ayuda voluntaria a otros?, ¿de qué os gustaría que os informaran?”*

#### 4. Discusión

Del estudio de las narrativas y explicaciones de los adolescentes, pueden apreciarse una serie de puntos clave entorno a los que construimos nuestro conocimiento en este estudio. En primer lugar, el tema de las drogas, que en investigaciones previas, aparece de forma recurrente como un asunto tabú entre adolescentes y adultos; y en especial, entre padres e hijos donde “no hablar del problema” facilita la cognición de que no existe (Del Fresno, 2011,c). En segundo lugar, el TVS no se percibe ni en la familia ni en los círculos de confianza y amistad como una labor accesible en conocimiento y práctica. En tercer lugar, los adolescentes reconocen dentro de sus grupos de iguales, su bajo nivel de implicación y participación social, la ausencia de incentivos a nivel personal e interpersonal, así como la ausencia de presiones normativas externas dirigidas a la participación en el TVS, lo que facilita la opacidad individual y social de esta actividad. Además, dentro del grupo de iguales hay un acuerdo tácito respecto a la falta de significado adaptativo al contexto social y la no “modernidad” de la realización de actividades relacionadas con el TVS.

En decir, queda patente que el TVS no tiene una valoración ni un reconocimiento social asociado, por lo que hoy por hoy, los adolescentes lo viven únicamente como una experiencia individual, que en cierto sentido, les diferencia de *los otros* adolescentes y no siempre en un sentido positivo ni adaptativo en su contexto social.

*...los adolescentes no participamos mucho. No está de moda el tema de la participación y pensamos que cada vez menos. A parte de por la experiencia de voluntariado de nuestro colegio, no tenemos muy claro qué es esto de la participación...*

Sin el factor obligatorio para realizar el TVS durante el primer curso de bachillerato los adolescentes no hubieran tenido punto de contacto alguno con la realidad social de *los otros* necesitados de ayuda. Esta realidad hubiera permanecido oculta a los adolescentes a pesar de la cotidianeidad de los casos o la proximidad de los mismos. El punto de inflexión para su percepción es una vez más "la toma de conciencia". En este proceso, la incertidumbre, el desconocimiento y la falta de familiaridad con el contenido y significado del TVS, aparecen como una fuente de disonancia cognitiva para los adolescentes en los primeros momentos del TVS, lo que les lleva de forma más o menos elaborada a una suerte de rechazo preventivo.

*...cuando nos comentaron que teníamos que hacer las Prácticas Solidarias, que es como se llaman, no queríamos hacerlas. Se nos pasaron por la cabeza bastantes preguntas y razones de peso para no tener que hacer algo así...*

Por tanto, la negativa al TVS es una respuesta esperada, se puede considerar no sólo como una respuesta esperada, sino normal y probable. Como esta negativa no puede ser irracional o rechazada sin explicación alguna por parte de los adolescentes, éstos tienden a construir justificaciones a partir de argumentos de difuminación de la responsabilidad, redefinición subjetiva de la situación a la que se tienen que enfrentar para evitar un escenario desconocido que anticipan como negativo, estresante o comprometido. Esta negativa al TVS puede articularse en un primer momento entorno a una lógica de coste-beneficio.

*...¿por qué tenemos que hacer esto si no queremos? [...] además, ¿a hacerlas en nuestro tiempo libre? [...] vamos que, en general, lo considerábamos una pérdida de tiempo...*

Y también puede organizarse entorno a otros argumentos más elaborados de justicia y aceptación.

*...no es justo; seguro que vamos a ir a hacer el trabajo de alguien [...] ¿y si las personas que trabajan allí no me aceptan? [...] ¿y si las personas a las que atienden allí tampoco lo hacen?...*

La relación de los adolescentes con el TVS se presenta como algo no familiar y no normalizado en su marco cognitivo y emocional. Esto es, los adolescentes identifican la ausencia de facilitadores, aceleradores y desmitificadores (conocidos, amigos, familiares, personas, grupo o institución) que reduzcan el estrés, la frustración o el malestar que les ocasionó enfrentarse sin guías claras a las situaciones con personas necesitadas de ayuda. Mostrando así como la falta de soporte en los primeros contactos con el TVS puede provocar la negación del sentimiento de empatía y activa de la ayuda que se puede estar dispuesto a prestar.

Los argumentos de rechazo al TVS fueron analizados también de forma retrospectiva por los propios adolescentes. Tras haber superado el rechazo y haber asimilado la experiencia del TVS, los comprenden y explican como temores imprecisos y

abstractos vinculados con la aceptación individual y la gestión de la incertidumbre respecto al hecho de verse situados fuera de su perímetro social de seguridad cotidiano.

La práctica del TVS contemplada como proceso social, de maduración personal y de integración en un contexto social desconocido parece necesitar de un *tiempo* y *proceso* propio que disipe los temores, el rechazo fundamentado y la negación del sentimiento de empatía y de prestar ayuda. Necesita un proceso previo y también durante su práctica, que elabore los recursos emocionales e intelectuales necesarios por parte de los adolescentes para reducir el rechazo preventivo y las barreras justificativas. Ese proceso abre paso a la normalización e interiorización de la experiencia del TSV que culmina con la comprensión del sentido del mismo.

*...a la vez, teníamos muchas dudas y miedos que no ayudaban en las pocas ganas que teníamos [...] todas estas cosas nos produjeron una sensación de bastante enfado por tener que realizar esta experiencia...*

*Los primeros días que nos acercamos a conocer las diferentes opciones, a las personas que estaban en ellas y las actividades que teníamos que realizar, nos sentíamos muy incómodos y pasamos bastante vergüenza [...] era algo totalmente nuevo para nosotros, realidades totalmente desconocidas y a veces, por desconocimiento, nos reíamos de algunas situaciones...*

Es significativo que los adolescentes como miembros de generaciones nativas digitales con un desempeño tecnológico elevado, que les permite unos altos niveles de conectividad e interactividad a través de las nuevas tecnologías e Internet, puedan llegar a identificar *lo global* como lo más próximo y, paradójicamente, *lo local* y verdaderamente cercano, pero fuera de perímetro social de seguridad cotidiano con sus iguales o familiares, como lo exótico y lejano. Sólo la obligatoriedad impuesta desde la escuela apareció como el catalizador del aprendizaje y la comprensión del sentido del TVS como experiencia individual con pleno significado para la comunidad.

*...en un principio nos ha costado un poco ver que se puede participar de muchas maneras: por ejemplo, haciendo cosas cotidianas en el día a día, como pequeñas ayudas a nuestros vecinos, cediendo un asiento...*

Una vez se ha adquirido una experiencia directa con el TVS, aunque haya sido de forma obligatoria, los adolescentes identifican con claridad las razones por las que queda oculto el TVS y sin acceso a ese sentido del mismo. Es la ausencia de la figura *aceleradora* lo que aparece como el factor limitador inicial. Es decir, la existencia o no del sujeto catalizador formal o informal (guías, educadores, padres, etc.) en el perímetro social de seguridad cotidiano de los adolescentes, marca la diferencia.

*...en general, no sabemos dónde podemos participar y creemos que en este sentido estamos mal informados, en comparación con otras cosas. Es difícil*

*que queramos participar si no nos enseñan a hacerlo, si no sabemos dónde y cómo [...] Mirando alrededor y viendo a las personas que conocemos que participan, es porque lo han hecho de la mano de adultos, educadores o maestros: por ejemplo, en grupos scout, grupos de comunión, o en nuestro caso desde el colegio...*

El contacto directo con las personas no conocidas, *los otros*, fuera del contexto de sociabilidad habitual de los adolescentes y el establecimiento de los primeros lazos, junto a la evolución de los espacios del TVS desde un no-lugar a un lugar-propio social, y la aparición de la empatía diluyen la posición de rechazo cuando los adolescentes identifican e interiorizan el sentido y significado de su ayuda por medio del TVS.

Así, terminan experimentando la aceptación por medio del autorreconocimiento de su ayuda y su empatía compasiva con *los otros*, que culmina en un ejercicio de responsabilidad y en la mejora de la autopercepción propia.

Los beneficios de su actuación como agentes del TVS y la generación de empatía hacia *los otros*, son identificados como beneficios personales aún cuando los sujetos a los que va dirigida la ayuda sean precisamente *los otros*.

*...poco a poco la cosa fue cambiando, porque fuimos conociendo a las personas que ayudábamos, lo mal que lo podían llegar a pasar y pensábamos lo difícil que sería para nosotros vivir en su situación. Esto era lo que fundamentalmente nos animaba a seguir participando...*

De manera adicional, los adolescentes amplían su perímetro social de seguridad al incorporar un principio de realidad ampliado de la mano del TVS. Y el temor o la sorpresa inicial son superados a través de la toma de conciencia de problemas sociales situados en una escala micro-cotidiana de cercanía. Al mismo tiempo, el descubrimiento de *los otros* rompe o al menos, rasga ese contexto egocéntrico del que proceden por su propio desarrollo evolutivo. Se aprecia un recorrido desde la postura *ego-pseudo-reivindicativa* del primer rechazo hasta la toma de conciencia de la existencia social de *los otros-realidad-problemas*.

*...destacaríamos el agradecimiento que sentimos por parte de las personas con las que estamos [...] nos sentimos bien acompañando a personas que se encuentran solas, nos hemos dado cuenta que hay muchas personas en soledad y con necesidad de cariño [...] muy rápidamente vimos como nos aceptaban, te das cuenta lo bien que te sientes siendo útil y ayudando. Todo esto hizo que la experiencia nos gustara enseguida...*

No sólo aparece la conciencia de la existencia de *los otros* como un desvelamiento de lo que estaba oculto, los adolescentes descubren aspectos emocionales imprevistos en ellos mismos derivados de su participación colaboradora, como la reciprocidad, el agradecimiento, la empatía y la creación de vínculos emocionales entre

no iguales lo que parece presentarse como una suerte de descubrimiento personal imprevisto.

*...en cuanto a estas emociones, ha sido también curioso sentir como el agradecimiento y cariño que damos, también lo hemos recibido [...] llega un momento en el que nos implicamos personalmente y lo que realizas con estas personas lo haces con más empeño, porque te das cuenta lo que puede significar para ellas [...] uno de los motivos por el que seguimos participando son los lazos personales que se forman...*

El TVS se organiza para los adolescentes con un claro “antes” y “después” personal y social, pues no sólo perciben una suerte de enriquecimiento social adquirido a través del TVS, sino que también identifican la aparición de un refuerzo no previsto, el reconocimiento de su trabajo por parte del círculo de proximidad de iguales y familia.

*...todo esto hace que tengamos un sentimiento de orgullo, por la labor que realizamos, cuando contamos las actividades que hacemos a familiares y amigos no hemos dado cuenta que lo hacemos con orgullo [...] este orgullo aumenta, porque sentimos además cómo estas amistades y las familias valoran nuestro trabajo...*

El proceso de los adolescentes con el TVS tiene su inicio en el rechazo y los temores iniciales a la incorporación y aceptación. Evoluciona hacia la constatación de los beneficios externos en *los otros*, y personales en autopercepción y reconocimiento por parte de amigos y familia. El resultado final es que acaban siendo prescriptores del TVS entre sus iguales, completando un círculo de sentido imprevisto para ellos. Identificando de modo simultáneo las barreras iniciales y el modo más lógico de superarlas a través de la experiencia de su aprendizaje, se convierten en potenciales agentes catalizadores de TVS para otros.

*... hemos pasado de no querer ir, a recomendar a otras personas que lo hagan [...] creemos que para que personas como nosotros se acerquen a estas experiencias, lo principal es darlas a conocer y acompañarnos a hacerlo, para superar los primeros miedos que entran [...] en cuanto las conoces, te engancha enseguida y gusta...*

Estas experiencias de aprendizaje, les sitúa en una posición de mayor madurez en su evolución personal y como ciudadanos responsables. Haciéndoles capaces de expresar y ahondar en sus niveles de autoconciencia, más allá del descubrimiento del TVS. Esto es, son capaces de conceptualizar los valores inmateriales -inimaginados e imprevistos- derivados de la empatía, la compasión y la capacidad de prestar ayuda desinteresada a *los otros*. Descubren el bajo coste personal de la ayuda a *los otros* y el alto retorno que obtienen de ser capaces de ayudar.

*...lo principal que hemos aprendido, son realidades distintas completamente que están muy cerca de nuestras casas y de nuestros colegios [...] lo solas que*

*a veces se sienten las personas y lo mucho que les puede ayudar un poco de dedicación, cariño y comprensión...*

Aparece también la identificación de beneficios personales derivados, en forma de una mayor conciencia social, de aprendizaje personal, alguna forma de reorganización de la escala de valores previa. El descubrimiento de habilidades como la paciencia, la capacidad de negociar, la gestión de los tiempos para conseguir lo deseado, el compromiso, el sentido de la justicia social, etc. que contribuyen no sólo a que los adolescentes amplíen su individualidad social sino también a una mejor percepción de sí mismos y de su autoestima gracias al TVS.

*...además estamos aprendiendo para nosotros mismos [...] nos hemos conocido mejor, cómo somos, puntos fuertes y débiles nuestros [...] valores como la responsabilidad y el compromiso [...] hemos tenido que aprender a enseñar, para lo que además nos ha hecho falta paciencia, aprender a relacionarnos de otra manera, negociar para que no se salgan con la suya cuando no puede ser, y motivar [...] A alguno de nosotros también nos ha servido para poder conocer profesiones que no sabíamos que existían o que no pensábamos que nos podían gustar...*

Para finalizar y a modo de resumen, en cuanto a la obligatoriedad del TVS para los adolescentes de forma individual y, sobre todo, grupal aparecen con claridad varios hechos significativos:

- 1) una posición de rechazo inicial como respuesta tanto a la obligatoriedad como al hecho de tener que enfrentarse a algo desconocido y, por tanto, impredecible y generador de incertidumbre fuera de su perímetro social de seguridad cotidiano.
- 2) una posterior conciencia de que sólo debido a ese carácter obligatorio ha habido un aprendizaje que ha hecho posible una continuación del TVS de forma voluntaria. Se reconoce así de manera implícita el proceso de maduración personal y social a través de la experiencia del TVS obligatorio.
- 3) si no hay un sujeto acelerador de la experiencia del TVS para los adolescentes *los otros* permanecen ocultos e inexistentes. No parece probable que el TVS pueda desencadenarse con facilidad como iniciativa particular ni grupal por parte de los propios adolescentes sin ese catalizador relevante.

*...creemos que si no nos hubieran acompañado a acercarnos esta opción de voluntariado, es posible que la mayoría de los que lo seguimos haciéndolo, no lo hubiéramos ni empezado, porque esta participación suponía conocer unas realidades tan distintas a las nuestras que, en algunos casos nos hubiera dado miedo acercarnos y en otros, no nos habríamos dado cuenta ni de que existían o que había personas que vivían así...*

## 5. Conclusiones

Los cambios sociales producidos en España en los últimos 35 años han llevado a la progresiva desaparición de ritos de paso entre diferentes etapas de la evolución, entre niñez y adolescencia; adolescencia y juventud; y juventud y madurez personal y ciudadana (Del Fresno, 2011,a:227). Apenas hace tres décadas la juventud era considerada socialmente como un estado imperfecto y de tránsito en el proceso de maduración social de los individuos, sin embargo, hoy en día es un valor en sí mismo. Aunque la juventud sigue manteniendo sus fronteras indeterminadas, que sólo parecen finalizar materialmente cuando una pareja tiene su primer hijo (Del Fresno, 2011,a:229).

No es de esperar, pero sí de desear, que los adolescentes como colectivo emprendan caminos como los que han emprendido los jóvenes del presente estudio. La clave reside en cortar el nudo gordiano y establecer canales catalizadores (familias, instituciones, educadores, trabajadores sociales, etc.) que permitan que un mayor número de jóvenes pueda acceder a estos aprendizajes personales y sociales por ejemplo, a través del TVS. Porque como se ha puesto de relieve en este estudio, *los otros* necesitados de ayuda, pueden aparecer como personas próximas en lo local pero lejanas, y exóticas o normales (dependiendo de los ojos que observan), en esta realidad hiperconectada pero no necesariamente hipervinculada en tiempos de Internet.

En los casos objeto de este estudio, el único nexo de unión y catalizador para el conocimiento y la toma de contacto con el TVS y sus implicaciones para los adolescentes fue la obligatoriedad impuesta desde el centro escolar como iniciativa particular del centro, durante un curso académico escolar. Al margen de este ejemplo particular, no parecen existir en la práctica catalizadores formales en la sociedad con suficiente alcance y visibilidad para incrementar la información de la existencia del TVS e incentivar y facilitar la participación en el mismo.

En esta toma de contacto, las resistencias de los adolescentes se articulan en primera instancia desde lo abstracto, y se formalizan rápidamente alrededor de argumentos aparentemente racionales. Que constituyen la forma de gestionar la incertidumbre y lo desconocido en una etapa de inmadurez natural en cuanto a la responsabilidad social. Fomentar la madurez en esta materia, no pasa por ser un proceso individual, sino que es necesaria su facilitación de forma generacional y no sólo dependiente del azar o de iniciativas particulares.

El carácter obligatorio o no del TVS como el de otras materias educativas entre los adolescentes, no es objeto de esta investigación. No obstante, sería deseable un debate sobre el tema, en una sociedad donde el discurso individualista del éxito o fracaso social de los individuos parece sólo responsabilidad de cada individuo, un 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 (López Peláez, 2006).

En relación con el TVS y los adolescentes se puede concluir que:

- la realidad social y *los otros*, personas desfavorecidas o con dificultades, corren el riesgo de permanecer invisibles a los adolescentes por muy cercanos que puedan encontrarse geográficamente de personas necesitadas de ayuda. Los adolescentes de forma individual corren el riesgo de caer en el riesgo de colapso de la empatía compasiva: a) de forma individual por una resistencia inicial comprensible frente a lo desconocido, que les genera inseguridad cognitiva y emocional y b) de forma colectiva como protección de su entorno social más próximo frente a *los otros*.
- si no se elabora un discurso de aceptabilidad y reconocimiento del TVS elaborado por el conjunto de la sociedad, no es de esperar que exista entre los más jóvenes. Por tanto, parece necesaria la dignificación, valoración y reconocimiento colectivo del hecho de ayudar a otros necesitados de ayuda de forma altruista a priori aunque recíproca en última instancia.
- es de esperar cierto desinterés y/o rechazo en primera instancia por parte de los adolescentes ante el TVS, esta fase ha de estar prevista, y diseñados los mecanismos para desmontarla a la vez que se articula y da soporte, de forma lógica y accesible a los primeros pasos de los adolescentes en el TVS.
- los argumentos racionales -en apariencia- de rechazo inicial del TVS por parte de los adolescentes pueden ser recurrentes, limitados y de fácil contra-argumentación. Los adolescentes parecen construir la justificación de su negación como respuesta al temor ante lo desconocido representado en *los otros* y la inseguridad tanto del comportamiento esperado como de qué y cómo realizar el TVS.
- desde el punto de vista de la aceptación en los grupos de adolescentes, de iguales, el TVS, *a priori* no parece acelerar o mejorar la percepción intragrupal. Tampoco *a posteriori* presenta elementos de integración pero sí, de mejora de la autopercepción de los adolescentes.
- no parecen existir representaciones sociales ni canales formales o informales que incentiven la opción del TVS como elección, individual o grupal.
- sin un catalizador formal (personas, organizaciones o instituciones) el TVS tenderá a permanecer como marginal y por tanto, invisible como una elección potencial para los adolescentes. Vuelve a presentarse como necesario un canal social que materialice la existencia del TVS: primero, en el entorno familiar y de parentesco, junto con el de amigos e iguales; y segundo, en las organizaciones donde se fomente su reconocimiento social colectivo.
- El fomento de la empatía con los otros, con los más desfavorecidos, parece presentarse como un proceso estrictamente individual sin apoyo social o colectivo

y no habría aspectos sociales normativos que incluyan a los adolescentes en las facetas más elementales de la solidaridad o el altruismo de manera formal.

## 6. Bibliografía

- Alonso, L.E. 1998. *La mirada cualitativa en sociología*. Madrid, Fundamentos.
- Batson, C. D. 1991. *The altruism question*. Hillsdale, NJ, Erlbaum.
- Batson, C. D., Ahmad, N., y Stocks, E. L. 2004. "Benefits and liabilities of empathy-induced altruism." Pp. 359-385. A. G. Miller (ed.). *The social psychology of good and evil*. New York, Guilford Press.
- Berscheid, E. 1994. "Interpersonal relationships." *Annual Review of Psychology* 45:79-129. Palo Alto, Annual Reviews.
- Bruner, J. 1990. *Acts of Meaning*. Cambridge, MA, Harvard University Press.
- Bruner, J. 2004. "Life as narrative." *Social Research: An International Quarterly* 71(3): 691-710.
- C. Daryl Cameron, B. Keith Payne. 2011. "Escaping Affect: How Motivated Emotion Regulation Creates Insensitivity to Mass Suffering." *Journal of Personality and Social Psychology* 100(1): 1-15.
- Del Fresno García, M. 2011,a. *Retos para la intervención social con familias en el siglo XXI. Consumo, ocio, cultura, tecnología e hijos*. Madrid, Trotta.
- Del Fresno García, M. 2011,b. *Netnografía*. Barcelona, UOC.
- Del Fresno García, M. 2011,c. Adolescentes y drogas: La deconstrucción de la percepción del riesgo en el metarrelato grupal. En *Revista de Estudios de Juventud*. Madrid, INJUVE (en proceso de publicación)
- Dunn, E. W., y Ashton-James, C. 2008. "On emotional innumeracy: Predicted and actual affective responses to grand-scale tragedy." *Journal of Experimental Social Psychology* 44:692-698.
- Featherstone, B. 2011. "The current economic crisis in Ireland: Why social work needs to be a part of the challenge to a discredited system." *Comunitania. Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales. International Journal of Social Work and Social Sciences* 1, 17-29.
- Fetherstonhaugh, D., Slovic, P., Johnson, S. M., y Friedrich, J. 1997. "Insensitivity to the value of human life: A study of psychophysical numbing." *Journal of Risk and Uncertainty* 14:283-300.
- Fagg, J., Curtis, S., Clark, C., Congdon, P., Stansfeld, S.A. 2008. "Neighbourhood perceptions among inner-city adolescents: Relationships with their individual characteristics and with independently assessed neighbourhood conditions." *Journal of Environmental Psychology*, 28(2): 128-142.
- Harvey, J.H., Weber, A.L. y Orbuch, T.L. 1990. *Interpersonal Accounts: A Social Psychological Perspective*. Oxford, Blackwell.
- Harvey, J.H. 2004. *Narratives and Accounts*. International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences. Pp. 10289-10292. Oxford, Pergamon & Elsevier.
- Josselson, R. y Lieblich, A. (eds). 1993. *The Narrative Study of Lifes*. Newbury Park, Sage.

- Ibáñez, J. 1968. "Investigación profunda y motivación". *Ponencias del Instituto Nacional de Publicidad* pp. 98-99. Madrid, INP, en: Vallejos, A.F, Ortí, M., Agudo, Y. 2007. *Métodos y técnicas de investigación social*. Pp. 54-55. Madrid, Editorial Ramón Areces.
- López Peláez, A. (2006), "Inmigración, educación y cohesión social", en *Sistema. Revista de Ciencias Sociales*, 190-191: 291-308.
- Schonbach, P. 1990. *Account Episodes: The Management or Escalation of Conflict*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Shotter, J. 1984. *Social Accountability and Selfhood*. Oxford, Blackwell.
- Segado Sánchez-Cabezudo, S. 2011. *Nuevas tendencias en Trabajo Social con Familias: una propuesta para la practica desde el empowerment*. Madrid, Trotta.
- Touraine, A. 2011. "Réflexions". *Comunitania. Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales. International Journal of Social Work and Social Sciences* 2: 9-21.
- Slovic, P. 2007. "If I look at the mass I will never act: Psychic numbing and genocide". *Judgment and Decision Making* 2: 79-95.
- Virilo, P. 1991. *The Aesthetics of Disappearance*. New York: Semiotexte.



## ARTICULOS/ARTICLES

The 2006 New York Convention and Obligations of Persons with Disabilities: Liability for Damages within the Scope of Civil Law and Common Law / Las obligaciones de las personas con discapacidad psíquica a la luz de la Convención de Naciones Unidas de 2006: especial consideración de la responsabilidad por daños Fátima Yáñez Vivero .....	Págs 9-27
Concepto y problemática social del sectarismo: reflexiones para el trabajo social a partir de modelos históricos / Concept and Social Issues around Sectarianism: Considerations for Social Work based on Historical Models David Hernández de la Fuente .....	Págs 29-42
Conflicto ético, diálogo e intervención social: la propuesta de "diálogos morales" de Amitai Etzioni / Ethical conflict, dialogue and social action: the proposed "moral dialogues" of Amitai Etzioni José Antonio Ruiz San Román y Leticia Porto Pedrosa .....	Págs 43-53
Trabajo Social y jóvenes: el descubrimiento de los otros a través del voluntariado social / Social work and youth: the discovery of others through volunteering social Miguel del Fresno García y Sagrario Segado Sánchez-Cabezudo .....	Págs 55-70
Evaluación de la cognición, la conducta y la funcionalidad de las personas mayores dependientes en los centros residenciales / Assessment of cognition, behaviour and functionality of dependent elderly people in residential centers María del Carmen Díaz Mardomingo .....	Págs 71-91

## RESEÑAS/REVIEWS

Miguel del Fresno. Netnografía / Miguel del Fresno. Netnografy (por Jairo Alonso Rozo) .....	Págs 93-96
David Hernández de la Fuente. Vidas de Pitágoras según Porfirio, Jámblico, Diógenes Laercio, Diodoro de Sicilia, Focio di Costantinopla / The lives of Pythagoras according to Porphyry, Iamblichus, Diogenes Laertius, Diodorus of Sicily and Photius of Constantinople (por Federica Pezzoli) .....	Págs 97-99
Antonio Gutiérrez Resa y Octavio Uña Juárez. Integración de los inmigrantes a través de los servicios sociales municipales en la Comunidad de Madrid / Integration of immigrants through local public social services in the region of Madrid (por Francisco Javier García Castilla) .....	Págs 101-104
Antonio López Peláez. Teoría del Trabajo Social con grupos / Theory of social work with groups (por José Ángel Martínez López) .....	Págs 105-110
María Crespo Garrido, Fernanda Moretón Sanz. Conciliación de trabajo y familia. Las claves del éxito: eficiencia empresarial e implicación masculina / Reconciling work and family. Keys to success: business efficiency and male involvement (por Inmaculada Vivas Tesón) .....	Págs 111-113

