

Culpa y movilización
Análisis sobre marcos interpretativos y rol de las emociones
en la movilización de voluntarios.

Sara Trejos
Universidad del Rosario
Escuela de Ciencias Humanas
Pregrado en Sociología
Bogotá, Colombia
2018

Tutoría
María José Álvarez

Quiero agradecer a las personas que con paciencia acompañaron este proceso. A mi tutora María José Álvarez, quién guió mis inquietudes y acompañó mis preguntas e incertidumbres en todos los niveles. A la Escuela de Ciencias Humanas por darme herramientas para discutir estos debates. A los voluntarios de Techo, Santiago, Maria Camila, Laura, Camila y muchos más, por darme la posibilidad de cuestionar nuestro lugar en el mundo y permitirme participar de su trabajo voluntario y su vida. A Pablo y Felipe que leyeron múltiples versiones de estas ideas y fueron piezas fundamentales para la comprensión de mí misma. A mi familia.

Esta tesis propone a las emociones como elementos claves en el análisis de una forma de acción colectiva particular: el voluntariado. Basado en una investigación etnográfica, analiza el caso de la organización Techo en Bogotá, Colombia, a la luz de la teoría de marcos interpretativos y evalúa el papel de las emociones, en particular la culpa, en el reclutamiento y permanencia de los voluntarios dentro de la organización. Encuentra que aquellos voluntarios que sufren un fuerte shock moral (concepto tomado de James Jasper) surgido en el encuentro organizado por Techo, entre voluntarios y beneficiarios, tienden a permanecer más tiempo en la organización que aquellos que no lo viven.

Introducción

Techo es una ong conocida por construir viviendas de emergencia en asentamientos informales de latinoamérica. Fui voluntaria de Techo por varios años. En mi segunda construcción, cuando todavía no sabía que me convertiría en voluntaria por los siguientes cinco años, conocí a Mercedes y sus cuatro hijos. Durante la construcción de su vivienda llovió muy fuerte y tuve unos cólicos menstruales que me impidieron ayudar a los demás voluntarios. Ella me ofreció entrar al cambuche donde vivía y recostarme en la cama donde dormían los cinco. Recuerdo que el colchón estaba húmedo y las cobijas también, y pensé que eso no contribuía a mejorar el dolor de mi cuerpo. Luego, ella preparó algún remedio casero, hablamos y en algún momento de la conversación me dijo que quería tener un periódico, le dije que al día siguiente le traería uno que casualmente tenía en mi maleta. Ella mencionó que no quería ese periódico para leerlo, lo necesitaba para algún tipo de arreglo y aclaró con algo de humor que no sabía leer. En ese instante me percaté que nunca había conocido a alguien analfabeta y que no tenía idea alguna de cómo lidiar con esa situación. Recuerdo que observé a la mujer que tenía al frente, a la que seguro también le daban cólicos menstruales, que no

tenía una cama seca para pasarlos y a quien muy probablemente se le dificultaba conseguir cualquier método para su higiene femenina. Una mujer que por estar trabajando nunca se educó hasta que se volvió una señora, terminó en un barrio en el sur de Bogotá, viviendo en un hogar precario, trabajando en el reciclaje y que a esa edad, por todo lo que le había pasado, no había aprendido a leer. Pensé que no importaba que me hubiera mojado o que me doliera el vientre, yo llegaría en dos días a mi casa y me cambiaría la ropa, y que eso no estaba “bien”. Sentí una inmensa culpa o sentido de responsabilidad por esa situación injusta. Ese encuentro me motivó a regresar a los encuentros que organizaba la ONG, y desde ese momento continué siendo activa por cinco años más, incluso después de asistir a las actividades aún intento seguir el trabajo que realizan los voluntarios en los barrios y apoyar su trabajo cuando me invitan a hacerlo. No es que antes no supiera que existía pobreza. Por eso fui la primera vez. Por eso y porque me invitó una de mis amigas de la Universidad. Sin embargo, ahora sentía que esa pobreza tenía que ver conmigo, que mi realidad era muy distinta a la de aquella mujer y que yo tenía que hacer algo para cambiar esa situación.

Inicio esta tesis con el instante que determinó lo que sería mi participación como voluntaria en Techo y que posteriormente facilitó el rumbo de esta investigación, ya que a partir de este momento pude detectar diversas situaciones emocionales que hacen parte de la experiencia que ofrece la organización a sus miembros, que ayuda a reclutarlos y a mantenerlos vinculados. Las preguntas sobre reclutamiento y permanencia en organizaciones voluntarias aparecían constantemente a la hora de analizar, principalmente, los resultados de los grupos focales donde detecté cómo las emociones se convertían en elementos fundamentales para la comprensión de dicho fenómeno. De esa forma, mis preguntas sobre motivaciones para la participación me llevaron a cuestionar ¿cómo actúan las emociones en los procesos de reclutamiento? y a partir de allí el campo me permitió observar que dichas emociones no sólo actúan en ese momento de ingreso a la organización, sino que intervienen de diversas formas durante toda la experiencia de participación y son un aspecto fundamental para comprender la permanencia en la organización. Adicionalmente, la literatura nos ha mostrado cada vez más cómo las emociones juegan un rol relevante en la movilización, y que no son tan azarosas ni inaprensibles como algunos pensadores y el sentido común lo han postulado. En otras palabras, en la conformación de colectivos como Techo, organizaciones sin fines de lucro basadas en voluntarios, las emociones juegan un papel fundamental porque pueden motivar, desanimar, radicalizar y comprometer a la población objetivo.

Este postulado no es nuevo, la transformación de los individuos a partir de su participación en la acción colectiva se ha estudiado múltiples veces, en su mayoría

desde debates sobre la “identidad” –individual y colectiva– de los miembros de colectivos (Jill Kiecolt, 2000; Johnston, 1994; McAdam, 1988). Diversos autores exploran los cambios identitarios que sufren quienes participan en movimientos sociales con especial énfasis en las identidades políticas y el papel de las ideologías de los movimientos sociales. La mayoría de estos trabajos ignoran factores relevantes en el proceso de la construcción identitaria de los movimientos como los son las emociones y los sentimientos y cómo ellos afectan no sólo las dinámicas de ingreso (Hunt, Benford, & Snow, 1994) sino también las de permanencia de los miembros (Jasper, Polleta, & Goodwin, 2001). Las organizaciones como Techo buscan deliberadamente generar un tipo de emociones que por un lado, apoyen el proceso de reclutamiento y ayuden a que los voluntarios entren y permanezcan vinculados en la organización, y por el otro que transformen a la población objetivo, jóvenes universitarios, en voluntarios comprometidos que compartan los valores de la organización.

Esta investigación se funda en trabajo etnográfico que llevé a cabo entre el año 2013 y el 2015, en el que organicé serie de grupos focales, entrevistas con coordinadores y directivos, análisis de datos de los voluntarios cedidos por la organización, análisis de documentos institucionales, observaciones de actividades, tales como construcciones, marchas y recolección de fondos, y encuentros para la formación de voluntarios. A pesar de que en ese entonces yo ya era miembro activo de la organización, el análisis incluye reflexiones sobre mi propia participación como voluntaria entre los años 2008 y 2013.

Así, pude identificar y analizar los momentos de “intensidad emocional” de la experiencia de ser voluntario y su importancia en la creación de una secuencia emocional a la hora de entender los procesos de reclutamiento y permanencia en este tipo de organizaciones. Aunque los momentos emocionales podrían ser incontables, el trabajo de campo me permitió comprender cuáles eran los cuatro momentos que conformaban dicha secuencia: en primer lugar, el uso de mensajes emocionales dentro de las redes sociales de las que hacen parte los voluntarios donde se asegura la extracción social deseada de los posibles miembros. En segundo lugar, que se garantice el encuentro que de otra manera jóvenes universitarios y pobladores no tendrían, donde pueden producirse los shocks morales como el que viví en casa de Mercedes, que permiten un reconocimiento de los privilegios de clase de los voluntarios, fomentando la aparición de emociones movilizadoras que promueven el surgimiento de actores colectivos. En tercer lugar, cómo las ideas o marcos interpretativos que tiene la organización sobre la forma correcta de luchar contra la pobreza se imprimen en las élites universitarias por medio de *la culpa*. Y finalmente, cómo todo este ciclo emocional

logra que dichos marcos perduren más allá de la permanencia de los voluntarios en la organización, años después, incluso, de haberla abandonado.

En resumen, el presente tesis se presenta en seis apartados, en el primero de ellos presentaré una explicación sobre la literatura usada para este proyecto y que enmarca mi proyecto. Posteriormente, describo la metodología utilizada. En el tercero, mostraré los tipos de mensajes emocionales que se transmiten dentro y fuera de la red de voluntarios. En el cuarto, veremos qué pasa después del reclutamiento cuando los voluntarios viven por primera vez un encuentro con un grupo social muy diferente al de ello y las consecuencias emocionales de este. En el quinto apartado haré evidente cómo emociones como la culpa se convierten en sentimientos que movilizan a la acción, y finalmente cómo gracias a este sistema emocional las ideas de las organizaciones o movimientos dejan de ser ideas efímeras relacionadas exclusivamente al momento de la participación para permanecer luego de años en los marcos interpretativos de quienes participaron.

Revisión de literatura

Marcos interpretativos y movimientos sociales

Una expresión de acción colectiva como el voluntariado podría no ser catalogado como movimiento social, sino como el resultado de un proceso de organización ligado a la conformación de una institución. No obstante, este trabajo parte de la mirada amplia sobre la acción colectiva que proponen McAdam, Tarrow y Tilly en *Dynamics of contention* (2001), que nos invitan a pensar qué tienen en común formas aparentemente disímiles de organización al poner el foco en los mecanismos causales que comparten. La literatura sobre movimientos sociales y acción colectiva permite entender cuestiones de las organizaciones de voluntarios como el reclutamiento y en particular, el rol de las emociones en éste, que no tienen un paralelo evidente en la literatura sobre sociología organizacional.

La pregunta sobre por qué las personas se unen a los movimientos sociales u otras formas de acción colectiva superando la tendencia al *free-rider*¹ que señala Olson (1965), ha tenido distintas respuestas. La primera se enfoca en la existencia de oportunidades políticas que favorecen la participación y organización. Otros se enfocan en las formas de organización del movimiento y los recursos que la sustentan, incluyendo las redes de

¹ El concepto de Free-rider, se refiere a la idea de que un individuo o un grupo disfruta de los beneficios de la acción colectiva sin incurrir en el costo que implica la participación.

reclutamiento. Finalmente, otra postura enfatiza aspectos culturales, es decir sintonía entre significados del movimiento y participantes. Esta es la perspectiva de mayor interés para nuestro caso, porque analiza los significados que se crean en torno a la participación, los marcos de interpretación colectiva y la dimensión emocional del voluntariado que incluye creencias cognitivas, respuestas emotivas y evaluaciones morales (Jasper, 2007), un set de valores que subrayan ciertas prácticas.

Aunque la perspectiva cultural es considerada la más reciente de las demás posturas, no es completamente novedosa: ya desde 1920 la Escuela de Chicago -entre ellos sus fundadores Ernest Burgess y Robert Park- hacía cuestionamientos en torno a la influencia de la cultura en la acción colectiva, donde subrayan que los fenómenos relacionados a lo colectivo no reflejan simplemente crisis sociales sino que también proporcionaban nuevas normas y solidaridades, donde los movimientos sociales servían como máquinas de cambio, no sólo de un Estado en crisis sino también del sistema de valores (Blumer, 1951; Della Porta & Diani, 2011).

Fue hasta finales de la década de los 80 que David Snow y Robert Benford (1986), en *Frame Alignment Processes, Micromobilization, and Movement Participation* plantearon la existencia de “procesos de enmarcamiento” -Framing Process- o “marcos de interpretación” como el mecanismo que explica la relación entre miembros -voluntarios- y colectivos luego del resultado de una negociación de símbolos y significados de la acción, roles y retóricas (Zald, 1996). En otras palabras, tanto movimientos como individuos codifican con base en estos “marcos” su experiencia y, por consiguiente, es comparando marcos de unos y de otros que es posible explicar cómo las ideas y los valores de individuos se alinean a los propósitos de colectivos o de organizaciones (Snow & Benford, 1992; Stryker, Owens, & White, 2000; Klandermans & Van Stekelenburg, 2007).

La teoría de los marcos interpretativos nos dice que si existe una fuerte identificación con un grupo, basada en significados compartidos, es más probable que el individuo participe en él (Stryker, Owens, & White, 2000). Esta mirada incluye diversos énfasis. Por ejemplo, desde la década de los 90, se ha estudiado ampliamente cómo los movimientos contribuyen a las identidades colectivas (Melucci, 1995; Jill Kiecolt, 2000; Johnston, Laraña, & Gusfield, 1994) que se forman en lo que se ha llamado “nuevos movimientos sociales”, entre los que se encuentran movimientos animalistas, feministas y defensores de grupos LGBT (Taylor & Nancy, 1992). Luego, a partir del año 2000, se enfatizó en otros conceptos relacionados a los lenguajes, códigos y símbolos (Aminzade & McAdam, 2001; Taylor, 2000) y finalmente James Jasper, Jeff Goodwin, Francesca

Polleta, (Jasper, Polleta, & Goodwin, 2001; Jasper, 1999; 2007; 2009) entre otros², comenzaron un esfuerzo por incluir las emociones dentro del campo. Esta mirada, como veremos debajo, es particularmente útil para comprender el proceso de reclutamiento de Techo, una organización que pone mucho esfuerzo en generar ciertas emociones movilizadoras compartidas entre sus potenciales voluntarios.

El shock moral como movilizador a la acción

Las emociones movilizadoras no solo refuerzan sino que en la mayoría de los casos transforman los marcos interpretativos existentes. Así, hablaremos de emociones que ponen en duda los marcos previos de los potenciales miembros, de tal forma que crean un dilema moral que, según los teóricos de este aspecto, es conducente a la acción e influye en una reconfiguración de valores y creencias previas de los individuos (Kelly y Barsade, 2001). Estos momentos de alta carga emocional se explican bajo el concepto de “shock moral”³, el cual ocurre cuando un individuo se enfrenta a un evento inesperado o tiene acceso a información nueva, situación que aumenta o crea un sentimiento de injusticia sobre la realidad que conoce (Jasper, 1998), lo que influye en la motivación para participar y refuerza los motivos para seguir implicado en “la lucha”, más allá de intereses materiales o la evaluación del costo-beneficio de esa participación.

El shock moral ha sido propuesto como el mayor eje movilizador de extraños, ya que se plantea que quien lo vive no necesariamente debe conocer otros miembros de los movimientos (Jasper, 2004) y por tanto, los analistas (Jasper, 1995, 2001, 2007) han hecho énfasis en su uso en campañas publicitarias cargadas de mensajes emocionales, y lo han contrapuesto a modelos de reclutamiento basados en redes sociales, como si se tratara de métodos excluyentes. Sin embargo, en organizaciones como Techo, donde los procesos de reclutamiento actúan dentro de redes de conocidos, mi postulado es que el shock moral actúa como un factor movilizador que surge exclusivamente cuando el participante ya hace parte de la organización y ha vivido la experiencia voluntaria y no en el momento de su reclutamiento. En otras palabras, las redes reclutan pero la participación duradera y el alineamiento de marcos interpretativos ocurre luego, con el shock moral.

² Entre los autores de referencia destaco: Jeff Goodwin, James Jasper, Francesca Polletta, Verta Taylor, Donatella Della Porta, Mario Diani, Randall Collins, Débora Gould, Catherin Lutz. Ron Eyeran.

³ Desde la antropología también se han planteado discusiones de este tipo donde se vinculan dilemas morales bajo el concepto de “moral breakdowns” y permite un análisis similar sobre los cambios que sufren los individuos en sus códigos morales. (Zigon, 2007)-

Metodología

Para comprender cómo funcionan los marcos interpretativos, el surgimiento de shocks morales que ponen en discusión dichos marcos y la generación de la culpa como emoción movilizadora, llevé a cabo la siguiente metodología: en primer lugar, el registro de mi experiencia como voluntaria desde que decidí que haría mi tesis en la organización en que era voluntaria. Esa pertenencia me dió una mirada desde adentro de la organización y un acceso que no hubiera tenido de otro modo tanto a las diversas instancias de Techo como a la experiencia del voluntario y su shock moral. Sin embargo, requirió también mayor reflexividad que en un trabajo de campo regular, puesto que tenía que mirarme como parte del fenómeno que quería estudiar.

Pertenecer a la organización facilitó la organización de grupos focales exitosos en la asistencia y con varios tipos de voluntarios. Pude integrar mis grupos focales a actividades regulares de la organización y combinarlas con mi observación participante de esas actividades. Esto me permitió, por ejemplo, hacer grupos focales antes y después de dos actividades masivas de construcción con voluntarios nuevos que, junto con la observación participante durante la construcción observé de primera mano el shock moral que los voluntarios sufren al encontrarse con el otro, con el pobre, con el necesitado que les hace ver su privilegio, sentir culpa, y quedarse en la organización. Estos grupos focales se llevaron a cabo por convocatoria abierta. También realicé otro grupo focal con voluntarios del equipo fijo en Techo Bogotá al finalizar actividades de detección y asignación, los participantes de este evento ya hacían parte activa de Techo y fue fundamental para plantear cuestionamientos sobre permanencia, culpa y autoestima. Finalmente, organicé cuatro grupos focales con voluntarios nuevos y antiguos en torno a varios temas: el modelo de intervención de la organización, el ciclo y gestión del voluntariado, es decir, cómo ven su ingreso y permanencia y el de sus compañeros de grupo y las estrategias de comunicación tanto internas como externas. En total realicé seis grupos focales.

Hacer parte de la organización también me permitió asistir a eventos como un encuentro con el capellán de Techo en el 2015 Juan Cristobal Betya y el director de Techo para el área andina, Felipe Bogotá, en 2015. Pude además, acceder a documentos internos de no divulgación creados por Techo, como los documentos de formación o guías de trabajo para los organizadores de cada evento conocidos como ‘carpetas de formación’ de cinco actividades masivas entre el 2012 y el 2015. Estas carpetas llevan el nombre de la actividad: “No hay vocación sin entrega” -julio 2012-, “No hay justicia sin acción” -agosto 2012-, “Soy voluntario, construyo paz” -septiembre 2012-. En 2013, “La pobreza no tiene sentido, ignorarla tampoco” -agosto 2013-” y finalmente

“Compartimos rumbos” -agosto 2014-”. A su vez pude acceder a la base de datos de la organización -Pilote- en donde se lleva el registro de los voluntarios que ingresan y el tipo de áreas a las que están vinculados desde 2012 hasta principios de 2016, a las encuestas de desarrollo de marca y clima de trabajo que se realizaron en el año 2015 a los voluntarios de equipo fijo de Bogotá, en donde se le preguntaba a los voluntarios sobre los valores éticos de ser voluntario y finalmente a las cronogramas de medios elaboradas para las campañas institucionales, que son planes anuales de comunicaciones del año 2014 y 2015 para la difusión de actividades, donde se plantean las estrategias de redes sociales, medios de comunicación y en general el diseño de la publicidad. También realicé entrevistas con voluntarios del área de “volunariado” y con ex voluntarios, con los primeros para contrastar los ciclos de voluntariado discutidos en los grupos focales, además de conocer su experiencia voluntaria. Finalmente, realicé una revisión documental de los libros institucionales escritos en su mayoría por el que fue fundador y capellán de la fundación, Felipe Berríos, sacerdote jesuita, y los discursos de eventos hechos por los jefes de trabajo voluntarios de las escuelas de 2013 y 2014.

El material de grupos focales y entrevistas fue recolectado en audio y se encuentra transcrito parcialmente. La observación participante está registrada en un diario de campo y el material audiovisual se clasificó de acuerdo a categorías de análisis. Estas categorías, fueron la base para la primera fase de recolección: motivación en la participación y expectativas a futuro dentro del movimiento. Bajo estas ideas diseñé las preguntas para los dos primeros grupos focales y análisis de documentos institucionales. Los primeros hallazgos, dieron cuenta nuevas categorías, que fueron fundamentales para sistematizar la información bajo nuevos parámetros: momentos de intensidad emocional en el reclutamiento y en la permanencia. Por tanto, hice una revisión de los primeros grupos focales realizados en el marco de las construcciones, y planeé las nuevas preguntas para analizar los documentos institucionales, las campañas de publicidad, las entrevistas y los últimos grupos focales.

El caso: qué es Techo y quiénes son sus voluntarios.

Frente a la poca movilización promovida desde el Estado para la lucha contra la pobreza, incluyendo las puesta en marcha -muchas veces ineficaz- de elaborar programas y políticas públicas diseñadas para esto (Donati & Esparza, 1997); las Organizaciones No Gubernamentales ONG se convirtieron en actores representativos en este campo y con ellas los miembros voluntarios de las que se componen generalmente (Pereira, 2012). En otras palabras, la aparición de diversas organizaciones filantrópicas desde finales desde los 60, dedicadas a combatir la pobreza, ha hecho que

este cometido deje de ser tarea exclusiva del Estado. Además han canalizado gran parte de los recursos del sector privado y de la cooperación internacional enfocada a planes de responsabilidad social, frente a varios temas, entre ellos, la lucha contra la pobreza. A finales de los 90 las ONG fueron llamadas el *tercer sector de la economía*, el cual se empezó a observar como un complemento al Estado -denominado el primer sector o sector público - y al mercado -segundo sector o sector privado- (Donati & Esparza, 1997). Organizaciones como Oxfam, El Movimiento ATD Cuarto Mundo -1957-, Habitat for Humanity International -1976-, Concern Worldwide -1968-, Care -1960-, por mencionar sólo las más grandes, comenzaron a trabajar en torno a la situación de pobreza en el mundo.

En este discurso aparece en 1997 Un Techo Para Chile, gracias a la iniciativa del sacerdote jesuita Felipe Berríos y un grupo de estudiantes universitarios, quienes después de construir una capilla en el pueblo chileno de Curanilahue y Lebu, en la Región del Biobío, decidieron crear una fundación y llevar a cabo la construcción de viviendas de emergencia a gran escala en barrios y asentamientos informales⁴ chilenos que vivían en extrema pobreza, cerrando el año 2000 con más de 5000 viviendas, sólo en ese país. En 2001 un terremoto sacude El Salvador y otro a Perú. Un techo para Chile creó una estrategia para enfrentar estas catástrofes naturales y para ello invitaron a jóvenes de todo el continente a que se sumaran a apoyar a las familias víctimas. A partir de ese momento un Techo para Chile comenzó su expansión hacia 19 países en el continente, fundando Un Techo Para Mi País, Latinoamérica. En el caso de Colombia, la oficina es abierta en 2006 con un grupo pequeño de voluntarios que implementaron el modelo latinoamericano de intervención que en esa época consistía en tres fases: 1. Construcción de las mediaguas⁵, 2. Creación de mesas de trabajo en torno a planes de habilitación social y 3. La construcción de viviendas definitivas de material como ladrillos o cemento y así intentar consolidar una comunidad sustentable, sin embargo, esta última fase sólo se llevó a cabo con éxito en Chile.

Después de trabajar bajo este modelo de intervención de tres fases durante casi una década, en 2012 Un Techo Para Mi País Latinoamérica decide modificarlo y cambiar la marca a TECHO. El nuevo modelo de intervención ya no daba como punto de inicio la construcción de las viviendas, sino la creación de equipos de comunidad donde en conjunto voluntarios y pobladores proponía soluciones concretas a las necesidades

⁴ Asentamiento informal: Conjunto de mínimo 8 familias agrupadas o contiguas con carencia formal de uno más servicios públicos y donde al menos la mitad de la población no cuenta con derechos de propiedad del suelo donde se encuentran ubicados -TECHO, 2015-

⁵ En ese momento las viviendas de emergencia se construían en placas de cemento, pero luego cambiaron a madera de pino.

identificadas por la comunidad (Salcedo, 2015), no necesariamente habitacionales. Según sus documentos organizacionales, Techo entiende el trabajo en los asentamientos como algo dinámico y reconoce la importancia de garantizar un nuevo modelo de intervención que responda a dicho dinamismo y a la comprensión de la pobreza desde un enfoque multidimensional, teniendo como eje transversal el desarrollo comunitario (Salcedo, 2015). Dicho modelo de intervención tenía como centro del mensaje la promoción de la conciencia y de la acción social por medio del involucramiento de jóvenes universitarios en el trabajo en terreno con los pobladores de los asentamientos se plantean bajo tres nuevos objetivos: en primer lugar, Techo fomentar el desarrollo comunitario en asentamientos precarios, que desarrolle liderazgos validados y representativos e impulse la participación de pobladores en la discusiones sobre los problemas del barrio y sus soluciones. A continuación, incidir en política, que promueva los cambios estructurales necesarios para que la pobreza no se siga reproduciendo y disminuya rápidamente. Esto, a través de la denuncia y de la generación y difusión de información sobre los asentamientos⁶.

Y finalmente, un objetivo que tiene que ver con la movilización de los agentes colectivos, y que consiste en la promoción de la conciencia y acción social, con especial énfasis en la masificación del voluntariado crítico y propositivo. De esta forma, Techo habla de masificar, situación que se da sin mayores problemas en las construcciones de viviendas o en las colectas de fondos y que busca que todos esos miembros tengan un “criterio frente a la pobreza” por medio de un programa de formación. En términos prácticos, la organización plantea como estrategia para ello la creación de planes de formación donde se promueven foros y encuentros de discusión, sin embargo, lo que veremos más adelante es que estos surgen de forma espontánea en el encuentro entre diferentes que la organización aún no ha detectado de tal forma que le permita sistematizarlo y que determina en gran parte las inquietudes y propuestas del presente documento.

Jóvenes universitarios

Techo se enfrenta a una disyuntiva organizativa, por un lado, busca ejecutar los planes para reducir la condición de pobreza extrema de las personas de la forma más

⁶ Bajo este postulado, Techo abre por primera vez un área de investigación social, donde los voluntarios no sólo hacen el trabajo de campo, sino que a su vez participan en semilleros de investigación en torno a temas como la pobreza, desigualdad, inclusión entre otros. En 2015 lanzaron el primer informe producto de esta área llamado “Derecho a Bogotá” (Barrios et al., 2015) donde por medio de la elaboración de un catastro levantan datos sobre todos los asentamientos informales que se encuentran en Bogotá, el cual fue presentado en el Congreso de la República de Colombia.

profesional y efectiva, cosa que lograría contratando profesionales especialistas tanto en intervención social como en construcción, pero como expuse anteriormente, uno de sus objetivos es la masificación del voluntariado joven que, por lo general, no tiene la formación o experiencia suficiente para ejecutar los planes de la organización. Según Felipe Bogotá ex-gerente general de la organización y director de Techo del área andina 2015, si Techo quisiera hacer cada vez más viviendas le saldría mucho más económico pagar a equipo de constructores que las harían más rápido y seguramente de mejor calidad, pero Techo no busca es tipo de miembros, por el contrario, invierte en el trabajo voluntario, “buscamos movilizar gente por muchas razones: primero para que vaya al barrio, pero luego, porque sabemos que ésta es la gente cuando hace denuncia la escuchan, porque ésta es la gente que conoce a los políticos, a los empresarios o que va a serlo algún día” (Bogotá, 2013). Esto da cuenta de una intención formadora, donde se hace claro que la transformación que buscan además de la que hace en las familias pobladoras es, principalmente, la de los voluntarios.

Como anoté antes la estrategia inicial de Techo para combatir la pobreza es una respuesta de emergencia frente a la precariedad de las condiciones de vida de las familias que viven en los asentamientos por medio de la construcción de viviendas y el fortalecimiento de comunidades. Sin embargo, gracias al trabajo de campo pude determinar que la apuesta última de la organización es la transformación moral de los jóvenes que harán parte de una “élite de profesionales”, donde se espera que aquellos que fueron voluntarios sean conscientes en su futuro laboral de las condiciones en las que viven los pobladores de los asentamientos informales y lo tengan en cuenta en caso tal de que puedan intervenir frente a ello. En el siguiente testimonio vemos claramente cómo uno de los jefes de trabajo de 23 años, líder de equipos en Techo añade ideas como “unir la problemática con los que pueden tener la solución”:

Todos tienen sus puntos de vista en los barrios en los que trabaja, pero dénse cuenta que estamos generando cambios en la sociedad, pero sobretodo en nosotros. Yo no sé si alguno va a ser presidente o alcalde, ni idea, pero Techo es lo que une la problemática con los que pueden tener la solución, no creo que tengamos nunca la solución contra la pobreza pero como decían antes, sabemos quiénes, nosotros como personas que no vivimos mal qué podemos hacer por ellos, por nosotros y la comunidad.

Voluntario, grupo focal con jefes de trabajo. Agosto 2014.

Esta concepción del voluntariado de Techo corresponde a uno de los objetivos primordiales de las organizaciones del tercer sector, a saber: ligar las elites democráticas

de tipo profesional, tecnocrático y político con los sectores populares, y crear “espacios de conocimiento de lo que ocurre en la sociedad para la elaboración proyectos sociales y políticos de intervención social, convirtiéndose en centros de pensamiento o en líderes de opinión pública” (Garretón 2002). Techo comprende a los voluntarios como miembros de un grupo dirigente o influyente que debe ser “formada” sobre la “realidad desigual de su país”. Para Techo el joven voluntario tiene una responsabilidad que deriva de su pertenencia a una élite académica, como estudiantes universitarios -o de colegios privados- en Colombia.

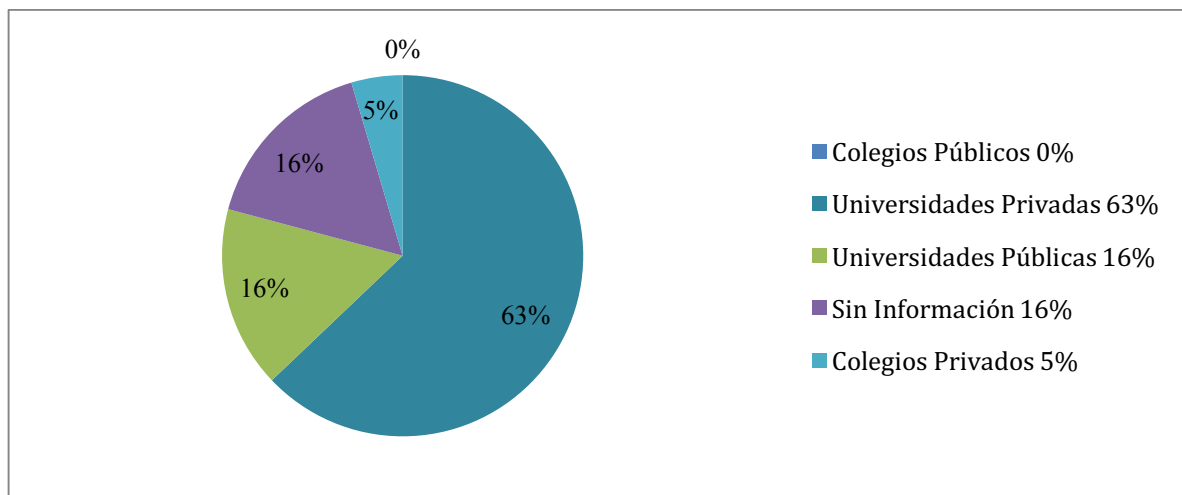
No quiero decir en ningún momento que todos los voluntarios pertenecen exclusivamente a la clase alta y que su formación previa nunca les permitió conocer la situación de pobreza del país, sólo caracterizo a estos jóvenes desde su posibilidad académica de asistir a una universidad o colegio – en su mayoría instituciones privadas- y que para la organización esto constituye una característica primordial para lograr una transformación en “un país más justo y mejor” (Techo, 2012) que se lograría de la mano de quienes “se educan para ser profesionales”(Berrios, 2006). Aún así, las condiciones en las que los estudiantes acceden a la educación superior no los convierte en un grupo homogéneo de profesionales, por el contrario son un grupo heterogéneo con condiciones muy diferentes para acceder a la educación superior⁷ aún cuando en Colombia quienes logran ingresar a la educación superior son muy pocos. Actualmente, “sólo el 30% de los jóvenes hace la transición de la escuela o colegio a la educación superior, y de estos, muchos desertarán antes de terminar.”(OCDE, 2016, p. 30). De este 30% “el 9% de los jóvenes desfavorecidos entre los 17 y 21 años de edad está matriculado en instituciones de educación superior, en comparación con el 62% de los jóvenes privilegiados”(OCDE, 2016, p. 35)⁸, por consiguiente, a pesar de que el “voluntariado universitario” sea una población heterogénea, Techo se dirige a una élite. En el gráfico 1 se puede ver que el 62% de los voluntarios que participaron en la organización en la ciudad de Bogotá entre el 2012 y el 2015 asisten a universidades

⁷ En este ámbito deben evaluarse múltiples variables que van desde la formación que tienen los egresados bachilleres y el tipo de colegio al que asistieron –o asisten-, la inequidad en el acceso universitarios a estudiantes menos favorecidos y las altas tasas de deserción (OCDE, 2016, p. 271) la financiación de los estudios, la presión frente a necesidades económicas, la calidad de los conocimientos adquiridos en la educación primaria y media entre otros.

⁸ “En el 2011, mientras que el 53% de los jóvenes del quintil más adinerado de Colombia se matriculó en educación superior, la cifra fue apenas del 9% en el quintil más pobre -...- Del 2010 al 2013, la proporción de estudiantes con un ingreso familiar inferior al salario mínimo colombiano aumentó del 15% al 17% y la proporción de estudiantes con un ingreso familiar inferior a dos veces el salario mínimo aumentó del 56% al 59%. La participación de los estudiantes de familias que devengan siete o más veces el salario mínimo también aumentó en estos años, mientras que la participación de estudiantes cuyas familias ganan entre dos y siete salarios mínimos descendió” (OCDE, 2016).

privadas, más un 5% de colegios privados, mientras que sólo el 16% proviene de universidades públicas y ninguno de colegios públicos.

Gráfico 1. Voluntarios de Techo 2012-2015 y tipo de institución académica a la que pertenecen.



Elaboración propia. Datos Pilote actualizado marzo de 2016. Resultado de voluntarios de equipo fijo Bogotá.

En esta medida, el mensaje para el reclutamiento y posterior compromiso no va dirigido a los pobladores jóvenes de asentamientos informales, aunque tengan la misma edad de los voluntarios; le habla a las futuras élites y busca que ellos reconozcan su privilegio, lo fortuito de éste y lo desproporcionado que puede ser, al “percatarse de las ventajas determinadas por un complejo de limitaciones sociales” (Goffman, 1971). En ese reconocimiento, sin embargo, la crítica de Techo no es al privilegio como tal, sino al privilegiado: “la propuesta que tenemos como jóvenes en Techo es hacerse responsables de la pobreza. El universitario estudia no sólo para su éxito personal sino para aportar al país, en especial a los que más lo necesitan” (Techo, 2012a).

Este concepto de *privilegiado* es fundamental a la hora de configurar un análisis sobre emociones, porque en el encuentro entre pobladores y potenciales voluntarios hay un reconocimiento del privilegio que desencadena la aparición de emociones como la culpa, que como veremos más adelante, es una emoción que invita a la acción, a asumir un compromiso y una responsabilidad con la misión de la organización y a compartir - estar de acuerdo- el mensaje de Techo sobre el privilegio y los privilegiados. Este mensaje se repite constantemente en documentos de trabajo y publicaciones de la organización donde “el joven que cursa estudios de educación superior al contactarse con quienes viven la pobreza, descubre lo que significa ser universitario. Descubre que serlo es un privilegio, una oportunidad que implica un compromiso” (Techo, 2013)

“Que no se engañen los universitarios creyendo que son buenos estudiantes sólo porque sacan buenas notas. No basta con eso. Si mientras se es universitario no se tiene contacto y no se conoce a aquellos que han puesto sus esperanzas en él, se terminará siendo un mal profesional”⁹. Teniendo como target al joven universitario o joven de colegio con altas probabilidades de ingreso a la Universidad, la organización puede diseñar de forma sistemática sus mensajes de reclutamiento, teniendo en cuenta que no todos los jóvenes que asisten a la universidad prestarán atención al proyecto o tendrán interés en participar.

Resultados

Construir mensajes emocionales para el reclutamiento de conocidos.

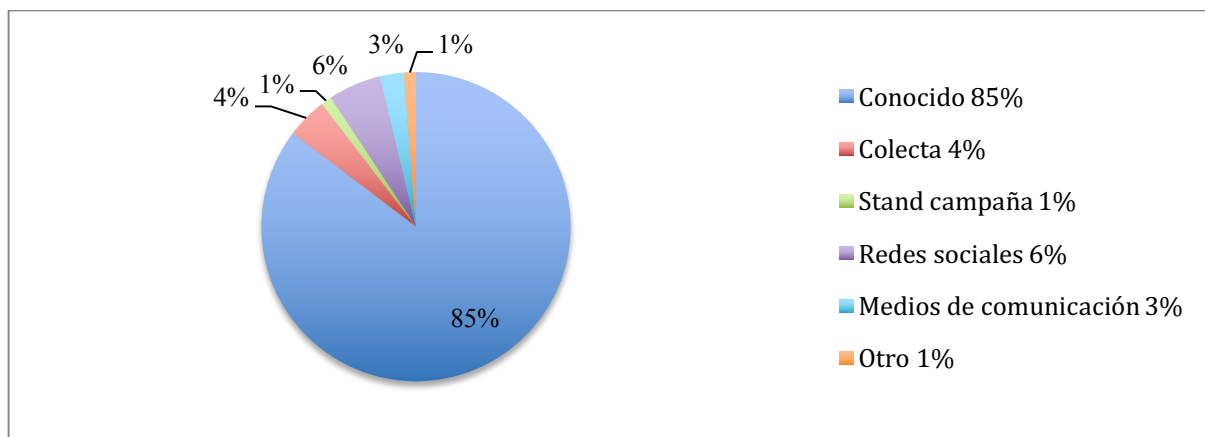
El reto que implica el reclutamiento consiste en identificar el marco interpretativo del voluntario en potencia, en otras palabras, saber a quién se dirige el mensaje y en esa medida, definir el qué decir o el qué hacer para que estas personas entren en sintonía con el marco de Techo. Para el caso de Techo, veremos que existen múltiples significados culturales de los cuales los voluntarios echan mano de forma consciente e inconsciente para lograr una alineación de marcos. Sin embargo, no es suficiente con analizar los significados culturales para comprender qué puede causar mayor resonancia, también es necesario observarlos en relación a dónde circulan dichos significados, es decir, si estos se encuentran dentro de redes sociales preexistentes, o bien fuera de tales redes, en cuyo caso apelan a las creencias y sentimientos presentes en un contexto compartido.

El reclutamiento de voluntarios básicamente consiste en convocar a los jóvenes universitarios que se encuentran fuera de la organización para que desempeñen un rol en ésta, en especial en actividades masivas, donde se espera de ellos actos y discursos que den cuenta de su compromiso (Ballesteros et al., 2015; Zald, 1996). Los análisis que estudian este proceso evalúan dos elementos relevantes, en primer lugar, enumeran los motivos para ingresar a los movimientos; y hacen énfasis en las redes preexistentes, donde resaltan que el contacto previo con alguien del movimiento es el factor más importante para explicar el reclutamiento individual (Jasper, 1999; McAdam, McCarthy, & Zald, 1996; Snow, Rochford, & Benford, 1986; Snow et al., 1980). Partimos de la idea de que organizaciones como Techo acuden a medios de comunicación y campañas publicitarias donde invitan a extraños a que hagan parte de la organización, sin

⁹ Discurso de la Carpeta de Formación de Techo. Escuela No Indiferencia (Techo, 2012b)

embargo, aunque esta estrategia puede ser efectiva para algunos grupos, la garantía de ingreso se encuentra en que quienes ya vivieron la experiencia inviten a otros pares a vivirla. Como vemos en el gráfico 2, cuando los voluntarios ingresan a la organización por medio de un registro, informan cuál fue el medio para asistir a la convocatoria, y vemos que en un 85% se debe a la invitación de un conocido, primer o segundo nivel de una red social y en 6% adicional a redes sociales de internet como Facebook, donde también hacen parte de círculos de pertenencia; mientras que una campaña usando sólo medios de comunicación tradicionales, que le hablaría a una población en teoría más amplia, no es completamente efectiva, ya que aún si sumamos todos los modos de reclutamiento entre extraños como los medios de comunicación (3%), un stand en medio de una universidad (1%) o una colecta de fondos (4%) no logra acercarse al poder de invitación de la red de conocidos.

Gráfico 2: Medio por el cual se enteró de Techo.



Elaboración propia. Datos Pilote actualizado marzo de 2016. Resultado de voluntarios de equipo fijo Bogotá.

En este sentido, el reclutamiento funciona para Techo como un proceso de red, de “voz a voz” entre jóvenes que conocen la experiencia y la transmiten, así las personas que se acercan a la organización vienen motivadas por “la experiencia exitosa” de su círculo o par. Por tanto, las redes que se configuran en los entornos privados como la familia o amigos o compañeros de estudio son cruciales a la hora de comprender el fenómeno del voluntariado ya que además de que “favorecen la formulación de reivindicaciones, la promoción de campañas de movilizaciones y la elaboración de creencias colectivas” (Della Porta & Diani, 2011) son la estrategia de mayor impacto en la captación de miembros.

Es claro que la motivación individual es relevante para ingresar a cualquier colectivo, sin embargo, desde el punto de vista de esta investigación, encontramos que los contactos previos son aún más importantes porque permiten que tanto organizadores como participantes -nuevos o potenciales- tengan una definición común de un problema social y de la forma o mecanismo para solucionarlo (Jasper, 1999; Snow et al., 1986) es decir, compartan los mismos marcos de interpretación.

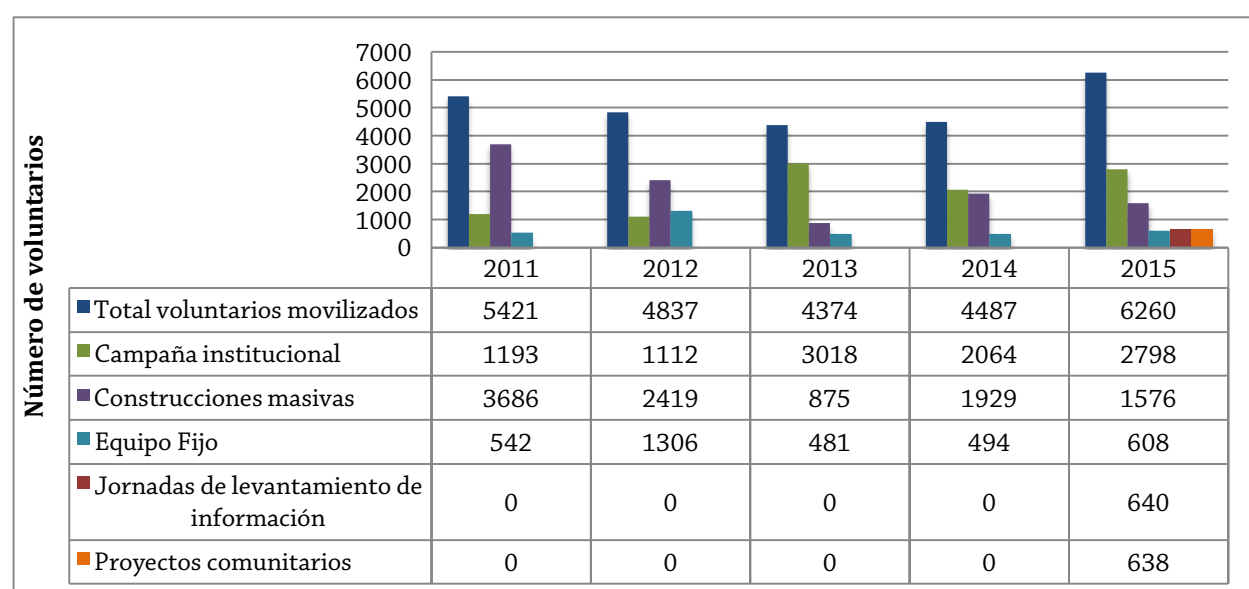
Frente a la perspectiva de red social, en las últimas décadas se ha prestado atención a las ideas y emociones que se transmiten a través de ellas (Jasper, 1999) con el fin de evaluar los mensajes y no sólo a los miembros de la red. De esta forma aportan al reclutamiento y también formalizan lealtades dentro de la organización que generan lazos los cuales refuerzan el compromiso, es decir, con fuertes lazos sociales dentro los miembros serán más propensos a quedarse (Jasper & Poulsen, 1995). No todas las organizaciones de voluntarios tienen la tranquilidad de que su red de influencia garantice la participación, sin embargo, Techo es una de ellas.

En un estimado, entre 2011 y 2015, Techo movilizó en Colombia más de 20.000 voluntarios en diferentes actividades: colectas, construcciones masivas y equipos fijos y para 2015 también convocó jóvenes al levantamiento de información catastral y participación en proyectos comunitarios como la pavimentación de calles o huertas de agricultura urbana. En general Techo moviliza en promedio más de 4200 voluntarios por año –ver tabla 1–. Sin embargo, hay casos variables, por ejemplo, en el año 2011 Techo aumentó las actividades de construcciones masivas debido a una emergencia invernal que vivió Colombia, que dejó más de dos millones de damnificados (DANE, 2011) y que trajo consigo el aumento de donaciones para la construcción de viviendas de emergencia y un mensaje que no sólo abarcaba la lucha contra la pobreza sino también una invitación para solucionar la emergencia ambiental, situación que permite un marco más amplio y con ello más personas interesadas en participar. Otro momento está relacionado no a la construcción de viviendas sino a la recolección de fondos para ello. Para lograr este propósito y fortalecer el posicionamiento de la marca, Techo hace la “Campaña Institucional” que consiste en una colecta de fondos y en divulgación del mensaje de Techo, esta dinámica de convocatoria cambió considerablemente la forma en que participan los voluntarios, puesto que uno de los ejes de movilización en 2013 fue el reclutamiento por participación en la colecta, sin embargo, los años siguientes las actividades en los barrios representaron nuevamente una participación considerable. Según los datos de Pilote¹⁰, los voluntarios masivos que participaron en colectas de la

¹⁰ Sistema de almacenamiento de datos sobre voluntarios.

campaña institucional lo hicieron sólo esa vez y no regresaron, por tanto, aunque en la actividad se movilizaron muchas más personas, es decir, que el proceso de reclutamiento fuera exitoso, el de permanencia era todavía deficiente, de esta forma, como lo veremos con más claridad en el siguiente apartado, invitar a participar a los jóvenes voluntarios sin que estos entren en contacto con los pobladores, hace que la posibilidad de reconocimiento de sus privilegios sea menor y que esto se vea representado en una poca repetición a la hora de participar.

Tabla 1: Histórico de voluntarios movilizados por actividad -2011-2015-



Elaboración propia. Datos Pilote actualizado marzo de 2016.

En resumen, Techo es una organización del Tercer Sector con una modelo específico de intervención para solucionar los problemas de la extrema pobreza, también vemos que busca un tipo específico de participante. Para reclutar a estas personas y garantizar la extracción necesaria del tipo de perfil, el reclutamiento de Techo se encuentra vinculado en su mayoría a la invitación que se hace por medio del voz a voz dentro de redes sociales de los participantes como familiares o amigos y compañeros de la universidad y no a campañas de reclutamiento basadas en la publicidad y el mensaje a extraños.

En este punto, los marcos interpretativos se comparten por medio de la red donde existen significados, adicionalmente es importante dejar clar que no todos los jóvenes universitarios que hacen parte de la red de voluntarios de techo y que sean invitados por ellos tendrán la intención de unirse a la organización, si no aquellos que hayan

construído un marco interpretativo sobre la pobreza de su ciudad y que compartan parte de la solución con la propuesta de Techo. Para analizar esto, usé un modelo de evaluación propuesto por Jasper (1995), donde se definen los marcos que se pondrán en discusión durante el presente documento, la siguiente tabla es el resultado de un proceso de discusión con los diversos grupos focales, en los que evalué los mensajes que daban los voluntarios coordinadores o jefes junto a cómo lo recibirán y repetían; también se discutieron temas más amplios donde se pueden plantear marcos maestros que pude identificar en los testimonios de los voluntarios que participaron, en esos grupos se hizo un ejercicio en el que se planteó la metodología para crear campañas “imaginarias” de reclutamiento. A raíz de las discusiones con los voluntarios y de la evaluación de los documentos institucionales elaboré el siguiente mapa de marcos, allí analizo cómo desde los mismos miembros la organización se plantean unos debates y posturas políticas que facilitan que los miembros estén en sintonía con el modelo, donde existe una categoría especial de sobreentendidos cognitivos, en palabras coloquiales, la organización no tiene que explicarle a los voluntarios que la pobreza es un problema, porque ellos ya lo saben.

Tabla: Marcos de interpretación en voluntarios de Techo Bogotá.

Tipo	Definición	Representación en el discurso de Techo.
Temas	Definiciones de la realidad compartidos ampliamente por la sociedad.	Los Derechos Humanos se deben proteger.
Marcos maestros	Análisis e imágenes subyacentes amplias, es posible que un mismo marco sea compartido por muchos movimientos sociales.	Sobre el Estado: Los Estados latinoamericanos no protegen a sus poblaciones vulnerables. La sociedad civil y el Estado son indiferentes frente a la desigualdad. La pobreza es consecuencia de la economía capitalista. El derecho a la vivienda digna y el derecho a la ciudad, son derechos que no se cumplen para todas las personas. Los políticos son corruptos. No hay justicia sin acción. Sobre ayudar: El asistencialismo no sirve. Quien decide ser voluntario es alguien que decidió trabajar por los demás antes que por sí mismo. Quien es voluntario no es egoísta y es más empático con los problemas de los demás. El egoísmo es uno de los peores valores de la sociedad y fomenta la desigualdad. No hay vocación sin entrega

Marcos	Ideas específicas que señalan la luz del problema.	Sobre la pobreza: La pobreza no se puede ignorar. La sociedad civil puede trabajar por terminar la pobreza. Eliminar la pobreza no depende sólo de los Estados. Las familias que viven en extrema pobreza, no son pobres porque quieren. Las familias que viven en extrema pobreza son buenas personas. Las familias que viven en extrema pobreza sólo necesitan ayuda. La pobreza no sólo es económica, también “es mental” y se llama “pereza”. Sobre el joven universitario Los jóvenes universitarios tienen problemas que no son tan importantes como la pobreza. Los jóvenes universitarios no ayudan a quienes lo necesitan y deberían hacerlo. La Universidad es un espacio donde se enseña lo básico para ser profesional, pero es necesario tener actividades complementarias adicionales. Los jóvenes universitarios no son el futuro, son el presente. Sobre el voluntariado Ayudar a otro siempre trae sentimientos de gratificación. El trabajo voluntario es el mejor recurso para luchar contra la pobreza. El tiempo libre está mejor invertido si se ayuda a alguien y no si se “desperdicia” en fiestas. Las marchas y protestas políticas se reducen al evento y son insuficientes para lograr cambios palpables. Los voluntarios no “ayudan” sino que trabajan de la mano con los pobladores. Está muy bien llegar como voluntario a través de amigos y hacer amigos dentro de la organización. Los voluntarios son agentes de ‘paz’.
Objetivos y metas	Finalidad de la acción	Solucionar la pobreza usando un modelo de intervención específico –el modelo de Techo– Usar un voluntariado comprometido. Establecer un contacto entre los jóvenes universitarios con los asentamientos. Hacer trabajo en los barrios es más efectivo desde lo privado que desde lo público. Techo es una organización que hace “casas”.

Símbolos condensadores	Multi referentes visuales o verbales que encapsulan otros significados culturales	La vivienda de emergencia: la imagen de la casa con dos ventanas y una puerta recuerdan los dibujos infantiles sobre “el hogar”: Significado cultural: tener ventanas y un suelo está relacionado con conceptos de: dignidad, la familia, la protección, el terruño, el hogar, la protección, seguridad El joven, la imagen del joven universitario como el recurso humano valioso para lograrlo: agente de cambio, transformación social, liderazgo, conciencia social. El joven voluntario como metáfora de “puente” o “herramienta” para el cambio social.
Estructuras de plausibilidad	Prácticas que hacen que los significados culturales sean plausibles.	Que el voluntario vaya a la universidad, tenga conocimientos previos en torno a la caridad o experiencias de ayuda, tenga la edad adecuada entre 18 y 30 años. Tenga acceso a medios de comunicación.

Fuente: Elaboración propia a partir de la creación de categorías de análisis elaborada por James Jasper y Jane Poulsen (Jasper & Poulsen 1995) Grupos focales y entrevistas.

La comprensión de esta serie de marcos, es la clave para entender por qué unos jóvenes universitarios deciden vincularse a este tipo de acción colectiva y otros no, a pesar de compartir condiciones estructurales similares como la educación que reciben. De esta forma, aquellos que comparten esta visión sobre la solución del problema de la pobreza, serán más propensos a la invitación que hace la red y eventualmente a quedarse en el proceso. Estos marcos, facilitan a su vez que los jóvenes voluntarios, a pesar de sus concepciones sobre la desigualdad, puedan usar sus choques morales para la movilización y no para el abandono del proyecto.

Emociones en los materiales de reclutamiento.

Tener en cuenta los marcos propuestos, permite entonces configurar una herramienta de análisis sobre cómo se crean los mensajes desde la organización hacia sus miembros. El manual de reclutamiento de Techo habla de una serie de estrategias para llevar a cabo con éxito este proceso, y en general las pautas confluyen en que “los mensajes deben ser sensibilizadores y dinámicos” (Techo, 2013), es decir, sus mensajes deben estar enfocados a alcanzar las emociones del público que quieren reclutar, y deben construirse a partir de la premisa “el ver la realidad lo marcará emocionalmente” hasta hacerlo quedar¹¹. Los voluntarios líderes promueven estrategias de organización, que les permiten, manipulando los eslóganes dentro de marcos interpretativos precisos, “crear simpatía y aleación, suscitar solidaridad y combatividad, reclutar y movilizar” (Cefai & Trom 2001). La invitación que se haga depende de la actividad y del lugar en

¹¹ Grupo focal con voluntarios del área de formación.

que se encuentre el voluntario en la jerarquía de la organización: invitar a participar como voluntario de una actividad masiva, como parte del staff, como poblador voluntario en su propia comunidad, como parte de un equipo permanente o para ocupar un cargo de mayor responsabilidad dentro del mismo.

De esta forma, el reclutamiento está diseñado en dos frentes, el reclutamiento general para un público masivo y el reclutamiento dentro de las actividades masivas para hacer que los voluntarios masivos se conviertan en parte del equipo fijo. El primero de ellos, está enfocado en captar voluntarios para actividades masivas como construcciones, catastros y colecta de fondos. Los mensajes en general son cortos y son la campaña publicitaria de la organización. Los medios por los cuales se comunica este tipo de captación son masivos: página web, redes sociales, campañas de captación en universidades, medios de comunicación, etc.



Esta pieza gráfica hace parte de una campaña de redes sociales, y se enmarca en una realidad particular, basada en una representación de la pobreza que ofrece Techo y donde se comparten directamente gran parte de los marcos. En la imagen aparece la mano de un poblador, que sostiene un vidrio roto con una casa dibujada, en trazos infantiles, en un terreno vacío. La imagen se vincula a varios de los marcos interpretativos, entre ellos los marcos maestros donde “El derecho a la vivienda digna y el derecho a la ciudad, son derechos que no se cumplen para todas las

personas”, y a un símbolo condensador donde la vivienda representa dignidad y se constituye como un problema urgente de solucionar para luchar contra la pobreza.



La siguiente imagen corresponde a una campaña donde se enuncia que “Puedes pensar que todo está bien, pero ignorar es parte del problema ¡Únete a resolverlo!” Dicho mensaje está construido dentro del marco bajo el cual el joven universitario tiene una responsabilidad con la solución de la pobreza. Acá no se trata sólo de una campaña de publicidad, sino de invitar a los

voluntarios a un evento en donde “habrá un cambio”.



El reclutamiento funciona siempre y cuando estos marcos se encuentren en armonía. Un tercer ejemplo, presenta la imagen de un niño habitante de los asentamientos, el mensaje dice “Para ellos conseguir un trabajo estable y bien pagado es un lujo casi inalcanzable”. En este punto, se apela a otros marcos, que tienen que ver con el reconocimiento del privilegio del

voluntario y la posibilidad de que ello genere empatía con la situación del poblador.

Cada imagen que se comparte en las redes como motivo de reclutamiento apela a unos símbolos específicos que conllevan información subyacente en la interacción, es decir, estos mensajes no tienen un mensaje publicitario directo como sería “construcciones de Techo en una fecha específica, inscripciones abiertas” no, estos mensajes actúan desde dentro de los marcos interpretativos y por tanto se construyen indirectamente, es posible que logren llamar la atención de jóvenes que se encuentren lejos de la red de influencia, pero la información sigue siendo insuficiente para el reclutamiento de un extraño, incluso con mensajes cargados emocionalmente como la situación de un niño en un asentamiento. De esta forma, vemos como incluso dentro de las campañas pensadas para extraños, el mensaje se construye dentro una comunicación conjunta de significados compartidos, lo que facilita la misma segregación de intereses en el reclutamiento.

Finalmente, el ejercicio de tomar todas las imágenes que apelan al reclutamiento de las organizaciones solicita una investigación más extensa que podría arrojar más datos sobre los marcos interpretativos. El propósito de esta investigación implica comprender cómo el emarcamiento de procesos interpretativos se convierte en una herramienta interesante para debatir sobre afiliaciones, no sólo voluntarias, también políticas y culturales. En este caso específico, los resultados del análisis de estas imágenes dio pie a tener en cuenta la importancia emocional de los mensajes y sobre todo, la relevancia del grupo de conocidos.

El shock moral como la garantía para la permanencia:

Después de la invitación por red a participar, durante la investigación encontré que en Techo existe un “segundo reclutamiento”. Este es el proceso más importante porque tiene lugar en el encuentro de grupos sociales muy diferentes, es decir, jóvenes universitarios viviendo las experiencias de los pobladores de los asentamientos. Para este momento, los voluntarios nuevos, en su gran mayoría nunca habían visitado asentamientos informales o habían tenido la posibilidad de observar de primera mano las dificultades que deben afrontar las personas en contextos de pobreza extrema. Este momento es esencial para un proceso exitoso de permanencia, ya que es donde realmente se configuran los shock morales. Los shocks morales son con mayor frecuencia parte inicial de un flujo de acción hacia el activismo, no un simple gran salto espontáneo e irrelevante (Gamson, 1992); estos no cambian los valores subyacentes de las personas; solo los aclaran o los activan y lo ponen en consideración.

Jasper (1995) explica que los shocks morales pueden ser una herramienta movilizadora para el reclutamiento de extraños, por ejemplo, campañas animalistas donde se publican fotografías de animales maltratados que pueden propiciar la consternación necesaria para que alguien interesado en animales decida vincularse a un movimiento de este tipo. Sin embargo, en Techo, como vimos, estos golpes emocionales no son efectivos dentro de la estrategia de llamar extraños, sino en un segundo momento, cuando los voluntarios ya se encuentran viviendo cualquiera de las actividades propuestas, es entonces la actividad en sí misma la que propicia que surjan. Durante las entrevistas con directivos de Techo ellos reconocen que “es importante que cualquier acción que hagamos -techo- con el fin de invitar a participar nuevamente a un voluntario que viene por primera vez, se debe llevar a cabo con cercanía a la actividad, para no perder el impulso de los participantes y la sensibilización”¹². Sin embargo, la organización aún no tiene un sistema que logre sistematizarlos. Los shocks se pueden vivir en momentos específicos de la participación, donde cada participante vive una experiencia que afecta sus marcos maestros personales sobre la justicia o la dignidad humana de la mano de los objetivos y metas tanto de la organización como de los miembros. Las respuestas a los shocks morales varían enormemente y permiten variados cursos de acción dependiendo ya no sólo de la definición de la situación, sino de la constitución de actores y de las evaluaciones -cognitivas y emocionales- sobre estrategias por seguir (Jasper, 2007).

¹² Grupo focal con voluntarios del área de formación y voluntariado.

El shock moral no surge sólo de quejas repentinamente impuestas, sin embargo, de parte la organización existe un esfuerzo por continuar con el manejo de las emociones en los siguientes niveles por generarlos a través de sus apelaciones retóricas que buscan que las emociones se expresen a niveles incluso corporales, ya que los choques más eficaces son aquellos que logran ser incorporados (Jasper & Poulsen, 1995). En el siguiente testimonio una voluntaria que hace parte del grupo organizador o staff menciona la importancia de las emociones como parte del proceso de formación.

Confieso que como jefe de escuela amo que la gente llore después o durante la construcción, veo que “si se puso a llorar” cumplí con mi tarea. Pero no me malinterpreten, yo no digo que el voluntario se sienta mal consigo mismo sino que a partir de este sentimiento te des cuenta de que tu vas a ser diferente, porque entendiste otra perspectiva que era totalmente diferente.

Voluntaria, Jefe de Escuela de Construcción, Grupo focal, 2015.

Normalmente, antes de cada actividad de construcción, los voluntarios son citados en un lugar donde se organizan por equipos, se hacen indicaciones previas a la actividad y se prepara material emocional desde los discursos que pueden ser motivadores hasta denunciando de los organizadores o jefes de escuela. Estos momentos se llaman *envíos* y son muy relevantes a nivel de consolidar el reclutamiento, algunos de los primeros shocks se dan en este encuentro. A continuación presento un apartado de un discurso de los organizadores hacia los jóvenes, estos discursos están sustentados en marcos sobre el valor del voluntariado y preparan a los participantes para el encuentro con los pobladores.

Que vean otra realidad, aprendan de ellas y que nosotros podamos crear oportunidades. Nunca dejen de sorprenderse. Las cosas que para todos son normales dejen de serlo. Lleguen a sus casas con las ganas y con la convicción de que juntos como jóvenes, que con las familias se puede cambiar una realidad.

Discurso de Envío, escuela Techo, 2014

Sin embargo, estos mensajes aún siguen siendo institucionales y se mantienen al nivel de la campaña de imágenes expuesta en el apartado anterior. Sigue siendo necesario un encuentro directo con los pobladores, este es un viaje de un espacio físico a otro que efectúan los voluntarios hacia los asentamientos (nunca en el sentido contrario donde sean los pobladores quienes reciban tal logística para visitar barrios de clase social más alta que ellos). El siguiente fragmento hace parte de uno de los grupos focales que se hicieron la primera noche después de construir una de las viviendas, el voluntario

contrasta los discursos de los voluntarios organizadores (los cuales están fundamentados en los marcos más amplios) con la estrategia de reclutamiento que en muchas ocasiones consiste en pasar algún vídeo donde aparecen los pobladores o se invita a alguien de la comunidad para que haga la invitación formal a los voluntarios y que de nuevo, busca tener una alta carga emocional y que pruebe el éxito del encuentro entre diferentes.

Pues yo no sé qué pensar del envío, llegamos a la Javeriana¹³, una filota de puros voluntarios y ahí nos quitaron la maleta -risas- entramos al auditorio yo estaba con una amiga. Y entonces empezó ahí la conferencia y este man el que era jefe de escuela, yo no lo entendí y no me gustó el discurso que se echó porque empezó a decir “me siento indignado de ustedes” como regañando, pero después dijo que muchas gracias que ya se sentía aliviado porque veía que “sí había jóvenes comprometidos y que yo no sé qué”, yo no sabía qué pretendía. Después habló la señora, la líder comunitaria, no me acuerdo muy bien del nombre, creo que es doña Inés y uy a mí se me encharcaron los ojos, ¿sabes? como hablaba, todo lo que dijo, así palabras exactas no recuerdo, pero ese fue como el primer “wash” y yo pensé, esta gente se da garra.

Voluntario, grupo focal después de contrucción, 2012.

Estos encuentros aunque son deliberadamente organizados, sus resultados no se encuentran sistematizados y en ocasiones se considera que pueden ser contraproducentes para el desarrollo correcto del reclutamiento, sin embargo, frente a los datos obtenidos, cuando se presentan condiciones cada vez más diferentes al modo de vida de los voluntarios, el shock cobra mayor importancia. Una de las actividades de Techo que observé con mayor atención fue “La noche sin techo” del año 2011. En ese momento yo no había iniciado esta investigación, pero más adelante, este evento surgió con frecuencia en la mayoría de los testimonios de los entrevistados. La noche sin techo, convocó el envío de una construcción en el Parque Nacional, en el Centro Administrativo de Bogotá. La intención era pasar la noche en la intemperie, mientras se organizaban charlas y páneles de discusión en torno al día mundial de la erradicación de la pobreza; el objetivo era lograr un impacto en medios de comunicación sobre cómo “estos jóvenes universitarios” pasaban la noche y hacer una denuncia directa a cómo muchas familias de Latinoamérica “no tenían un techo para dormir”. Esa noche no paró de llover, y por más de 7 horas los voluntarios estuvieron bajo la lluvia, esperando que salieran los buses a los asentamientos donde se llevaría a cabo la construcción. Aunque los organizadores pensaron que esto sería contraproducente con el desarrollo de la Escuela, lo que arrojan datos adicionales es que estos momentos cargados de

¹³ Universidad privada de Bogotá.

incomodidad, situación que en la vida diaria de los voluntarios no es una condición constante o en su mayoría nula, ayudaron a llevar a cabo más rápidamente el shock moral de muchos de sus participantes.

Mi hermana ya había ido a Techo, me dijo que fuera, que hiciera el intento con ella. Me inscribí y en el mensaje decían ¡lleven la ropa en bolsas porque vamos a dormir en el Parque! ¡Yo nunca dormí en un parque en mi vida! Es que era la Noche sin Techo, y empezó a llover, yo me moría de frío, estaba muy terrible la cosa, una noche horrible, por fin me subí a uno de los buses y llamé a mi mamá y le dije me quiero ir de acá, ¿por qué me metí en esto?! Yo dije ¡no más!. Y, cuando nos dijeron que la policía era la que nos tenía que entrar al barrio yo dije “uy esta vaina es pesada” ¡Pagué por venir! Llegué y dieron un discurso bonito, pero yo tenía tanta rabia, por la lluvia, estaba mojada, me iba a enfermar, yo le decía al Jefe de Escuela que me iba a ir, que yo no sabía porque le había hecho caso a mi hermana y yo seguía con esa ira. Luego conocí a la familia y nos contaron que a ellos también se les había metido el aguacero ¡todos esos días! y me di cuenta que yo me quejaba mucho.

Voluntaria, grupo focal, 2013.

Inicialmente considere que el shock moral se daba exclusivamente en el primer encuentro y la experiencia de los voluntarios de enfrentarse directamente con las condiciones de pobreza, sin embargo, al evaluar varios testimonios, fue evidente que este aparece en momentos diferentes para cada voluntario. Estos momentos dependen del instante en que varios marcos interpretativos entran en juego y por tanto, funcionan de forma distinta para los participantes. En un primer momento, un shock moral puede aparecer en los envíos controlado expresamente por la organización, pero en un segundo momento, puede surgir la noche en que los voluntarios deben ser escoltados por la policía para llegar a los asentamientos y reconocen las condiciones precarias de seguridad del barrio. También aparecen cuando deben dormir en el suelo y tener frío porque las ventanas del colegio donde están durmiendo no tienen vidrios, además reconocí la aparición del shock en momentos más cotidianos como ir al baño y no poder soltar el agua porque no pueden gastar el agua de las familias o no hay un servicio de acueducto. Incluso, como pude ver en los grupos focales, los shocks morales también estaba relacionado con el tipo de alimentación que tenían en la construcción o simplemente con conversaciones con pobladores. Sin embargo, todos llevan al mismo reconocimiento del privilegio y la situación que condensa la mayor cantidad de marcos interpretativos se debe a toda la experiencia de trabajar con los pobladores, al grupo de actividades que hay desde el primer momento de la construcción, pasando por el día de la inauguración de la vivienda de emergencia, o en el momento del regreso al espacio social de origen. En varias ocasiones detecté shocks morales no sólo en comprender la diferencia de clase, también en temas raciales o generacionales.

Fue algo importante, me marcó el primer señor al que le construí, porque era un señor de 101 años que vivía al borde de la carretera entrando a Machetá y me dio súper duro, me acuerdo que yo no sabía cómo hablarle... me costaba tanto trabajo. Cuando entregamos la casa, él lo único que decía era “no me olviden”.

Voluntaria, grupo focal, 2015

En resumen, conocer a personas que viven en condiciones tan diferentes fomenta en los voluntarios la intensidad de movilizarse. El siguiente testimonio enmarca todo el proceso en torno al encuentro: el shock al conocer las condiciones de vida de las familias, el reconocimiento del otro y la motivación para el regreso.

Yo, yo vivo en un globo que no... puta. Tengo esta realidad tan latente al lado y no soy capaz de hacer nada. ¿Qué está pasando? La familia vivía.., eran Sandra de 20 y Ricardo de 28, tenían un bebé de 8 meses. Vivían en un espacio de dos por tres, tenían una cama para todos, cocinaban ahí, no tenían agua, no tenían baño, la corriente se las pasaba un vecino, llovía más adentro que afuera. Puta era una mierda. Y al final, poder entregar esa casa y como decir “hey somos vecinos”.. es que yo no los conocía, no sabía que existían, nada. Ahí dije, usted es un pendejo y va a hacer algo con su vida y si tiene tiempo, pues lo va a hacer. Por eso vine otra vez.

Voluntario, grupo focal, 2014

Como mencioné, según los datos de esta investigación los shocks morales también pueden surgir incluso días después del encuentro. Muchos de los voluntarios viven esta experiencia emocional cuando regresan a sus casas, en el momento en que comparan sus condiciones frente a aquellas que vivieron en los barrios. Es decir, el shock aparece cuando se viaja de nuevo a un espacio social conocido, su propia casa. En los grupos focales los voluntarios mencionan que el sólo hecho de que la vivienda de emergencia que construyeron tiene las mismas dimensiones que alguna de las habitaciones de sus casas es un factor de choque. En el siguiente testimonio, el voluntario, vive el shock moral en el momento en que después de conocer las dificultades de los asentamientos, regresa a su casa y los marcos sobre pobreza entran en sintonía con la relación que tiene con la persona que siempre ha trabajado para su familia en la limpieza. El voluntario, reconoce sentir culpa por la forma como se había relacionado por tanto tiempo con esa persona y sobre todo por la ignorancia de la situación de pobreza desligada de la academia.

¿Yo? Un uniandino¹⁴ promedio que tomaba trago por 10, de un colegio y una familia con accesos que no toda la gente tiene, pues digamos que bien. Para

¹⁴ Estudiante de la Universidad de Los Andes en Bogotá, Colombia. Universidad Privada.

septiembre de 2012 yo estaba despechado y un amigo me dijo: vaya a Techo que allá hay niñas bonitas. Fui a construir, fui a Ciudad Bolívar un barrio que se llama el Edén, construí con un familia desplazada y pues ahí si me preguntas no hubo choque. Porque yo estudio Ciencia Política y digan lo que digan, uno sabe que el país es muy desigual y yo sabía que me iba a encontrar con una situación así. Además una vez fui a la favelas de Brasil y digamos, no era nuevo ver la pobreza. ¿Qué fue lo que hizo que me quedara? Que pongo mi camiseta a lavar y mi empleada me comienza a preguntar con incredulidad sobre Techo y yo le digo ¿por qué me está preguntando? Y ella me dice “ellos trabajan en mi barrio” y yo le dije cuál y ella dijo “El Edén” y ahí me di cuenta de después de 5 años que ella llevaba ahí en mi casa yo no tenía ni idea de dónde vivía. Que vivía en condiciones horribles. No sabía nada. ¿Sabe lo que fue eso? Durísimo.

Voluntario, grupo focal 2014.

En resumen, el shock moral en estos casos no depende de las campañas mediáticas de reclutamiento, sino del encuentro entre diferentes. Es por ello que en actividades como las colectas, los voluntarios pueden aprender un marco sobre el modelo de intervención de Techo pero no incorporarlo y por tanto no asistir nuevamente. También ocurre cuando un voluntario no tiene una experiencia que ponga a prueba su comprensión del mundo, que finalmente sus marcos no entren en sintonía con el proyecto y por tanto no encuentre necesario regresar. Es por ello que el encuentro debe ser coordinado de tal forma que no se pierda nunca la posibilidad de generar empatía, esta idea la expondré en el siguiente apartado.



Voluntarios en colecta de fondos. Campaña Institucional

Crear el escenario apropiado fomentar la intensidad de las emociones

Retomando, para Techo es muy importante que personas que vienen de espacios sociales radicalmente diferentes se encuentren, es por ello que el análisis del espacio social es un lugar indispensable para comprender este diseño de la interacción, los

voluntarios que asisten a las actividades, en especial de construcción, deben quedarse, al menos durante la noche en los asentamientos que visitan, esto es fundamental para la formulación del espacio, puesto que en ocasiones los voluntarios que sólo asisten o a la colecta o a una actividad que les permite regresar a sus casas en la noche, pierden encuentros de reflexión y charlas con otros voluntarios donde se verbalizan los shocks morales que pudieron tener durante el día.

Pero es que lo mágico de las construcciones es que no te dejan huir. Te tienes que quedar y eso hace que la sacudida sea más fuerte. Imagínate que te dejaran bajar en la primera construcción, claro que te quedarías en tu casa mirando el techo y pensando y seguramente volverías al día siguiente, eso pasa con voluntarios de empresa por ejemplo. Pero es que en unas masivas¹⁵, no puedes salirte de eso, lo que sea que te haya chocado se queda a tu lado, donde sea que lo veas, no te deja distraer, porque lo tienes que ver al día siguiente, y al día siguiente.

Ex voluntaria, 2015

Los espacios orquestados por Techo además de ofrecer contacto directo con situaciones de completa desigualdad, están relacionados con aquellos marcos donde es “injusto que cosas malas le pasen a gente buena”. Según el análisis a los procesos de detección de familias, muchas veces se consideraba que los pobladores escogidos además de tener condiciones materiales difíciles (esto se determina por una encuesta y catastro), deberían a su vez ser líderes en potencia, por tanto las familias donde se percibe maltrato, violencia intrafamiliar o problemas de drogadicción, pueden no ser seleccionadas o menos priorizadas para el beneficio de la vivienda, tanto por el impacto que eso pueda traer en los voluntarios, y por las posibilidades de empoderamiento que la organización pueda darle a los pobladores.

En varias ocasiones de los grupos focales los voluntarios hacían reflexiones sobre “lo alejados” que estuvieron de conocer la realidad de estas familias y mencionan las ocasiones en las que relacionaron las condiciones de pobreza exclusivamente con actitudes relacionadas a la violencia y a la “pereza de los pobres” y cómo esos prejuicios cambian con el contacto con los pobladores. Para lograr la alineación de estos marcos sobre la concepción de la pobreza las actividades de encuentro deben ser “perfectas” de forma tal que el resultado sea exitoso, es por ello que marcos como “las familias que viven en extrema pobreza son buenas personas y sólo necesitan ayuda” son sumamente cuidados¹⁶. En consecuencia, la selección de las familias es fundamental, porque de

¹⁵ Evento de construcción

¹⁶ Cabe aclarar que en el protocolo de selección de las familias se tiene principalmente en cuenta las condiciones físicas en las que viven. Esto es un proceso que inicia por una encuesta por la cual se busca establecer el nivel de vida de las familias. Se prioriza a las familias que se encuentren en mayor grado de vulnerabilidad.

cierta forma debe corresponder con dicho marco. La necesidad de conseguir “buenos vecinos” es decir, del reconocimiento que se hace de ciertas personas del barrio que puedan representar a la familia *feliz* tiene que ver mucho con la construcción de espacios adecuados para la actividad voluntaria que es lo que garantiza que la experiencia sea “bella” para la mayoría de los voluntarios, y que los shocks morales se den de forma efectiva, en torno a valores empáticos sobre justicia; crear algo para alguien que *lo merece* de verdad; construir algo para una familia que *no merece* las condiciones en las que vive.

Muchos voluntarios siempre dicen que encontraron familias muy felices. Es que el momento de la construcción es muy mágico, ¿quién no va a estar feliz con ese parche?. Yo veo un ejercicio placebo que se crea para que los voluntarios no se vuelvan locos con lo abrumante que es la misma condición del barrio. Pero es que hay varios temas que son incómodos. Para que los voluntarios se mueven en la manera que se necesita, pues necesitamos que eso se acomode a como ellos piensan y es que las cosas son “bellas” y no importa nada, sabes, la burbuja se mantiene y es que las cosas son bellas, es que en el barrio tu disfrutas y “eres feliz”, por dios “eres FELIZ” y por otro lado está el ejercicio de que las familias quieren que les vaya bien en la construcción, ellos están genuinamente dispuestos a que les vaya bien en la construcción y que los voluntarios sean felices, se preocupan por la comida, por el agua, por la gallina. Y eso está bien. ¿Somos constructores de momentos felices? Sí y eso es bueno.

Ex voluntario, entrevista con exdirectores 2015.

Es interesante analizar las diferencias en los viajes de un espacio social a otro, en este punto la vivienda de emergencia adquiere mayor importancia en tanto que es el símbolo condensador que encierra otra simbología mayor: primero las condiciones materiales de existencia, sí, un espacio físico lleno de significados que sólo podrían darse bajo la posibilidad de comprender las distancias sociales que hay entre los voluntarios y los pobladores, es decir, lo que para unos es obvio y para otros no, por ejemplo, qué significa no tener un lugar cómodo para pasar un cólico menstrual, o qué significa tener invitados en la casa. Son cosas que los voluntarios consideran normales y cuando van al barrio ven que no siempre actos de su contidianidad pueden llevarse a cabo de la misma forma, allí el shock moral permite poner en juego símbolos condensadores como la vivienda y la relación con marcos relacionados a la dignidad y la seguridad entre otros.

Me puse a preguntarle a la gente qué significaba la vivienda para ellos. Y pucha empiezas a escuchar un montón de cosas que son increíbles, hay una persona que me dijo “para mí la vivienda de emergencia es importante porque Pepita tenía un hijo y el hijo tenía dos años y no sabía gatear porque ella no quería dejarlo en el piso, para mí una vivienda de emergencia es que un niño aprenda a gatear” y “esa señora llegó al barrio y desde ese momento dejó de ver a su mamá, para mí una vivienda de emergencia fue que al final de la construcción ella llamara a su mamá y le dijera: Mamá tengo una casa para recibirla, y una semana después la mamá se hubiera reencontrado con su hija” y “para mí es que una persona de 80 años que nunca había conocido un lugar digno pudiera morir sin una gotera en el a cabeza”, y ¡YA! Le encontré sentido a la vivienda, por que, puta, son muchas cosas.

Ex voluntaria. Entrevista 2015

Y por otro lado, la vivienda como un símbolo que pone a prueba otros factores como la acción física que representa la construcción de la misma y que hace parte de un proceso de incorporación de significados y de usos del cuerpo del voluntario, que de nuevo tienen que ver con el espacio social diferente según la clase en donde se comienzan a valorar no sólo la “bondad” de los pobladores o lo injusto de su situación, sino también lo “fuertes que son”¹⁷ físicamente, y la capacidad de resiliencia. Por ejemplo, la construcción de la vivienda de emergencia en conjunto con los pobladores es una actividad enteramente física, en la que los pobladores tienen en general mayor ventaja, mayores habilidades y fuerza física, los voluntarios logran encontrar capitales comunes en torno a la construcción, poner una puntilla o levantar un elemento de considerable peso, crea vínculos en torno al trabajo de ambos grupos sociales y todo esto se ve representado en la vivienda.

La culpa como emoción movilizadora

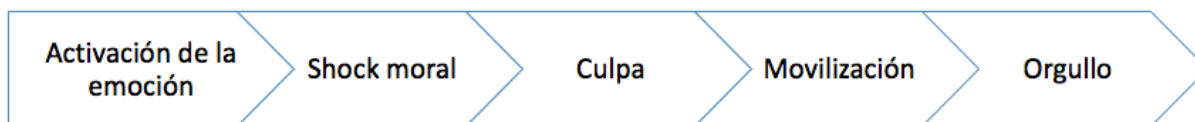
Los autores que han analizado el papel emocional de los movimientos sociales han evaluado constantemente qué emoción determina la participación en la protesta, ya que existen cientos de emociones que pueden surgir, mezclarse, mutar y presentar diferentes matices según el contexto. Según Jasper (2004-2012) las emociones se pueden categorizar en emociones rápidas que aparecen espontáneamente como la sorpresa y el miedo, las cuales pueden potenciar la acción pero no son duraderas. También están aquellas relacionadas al estado de ánimo como la esperanza o el optimismo que pueden ser movilizadoras y aquellas que pueden actuar en contra de la acción como el desespero o la resignación (Jasper, 2006), por último encontramos emociones definidas

¹⁷ Grupo focal.

como morales que surgen bajo una toma de conciencia moral (Jasper, Polleta, & Goodwin, 2004), entre ellas se encuentra el orgullo, la compasión, la vergüenza y la culpa. Para la situación específica de Techo o de las organizaciones que promueven el encuentro entre diferentes, pude determinar que el shock moral se desemboca en sentimientos de culpa sobre lo que unos tienen y lo que otros no. La culpa que se siente a causa del reconocimiento del privilegio y de la desigualdad en sí misma, puede repercutir en dos variantes opuestas: por un lado, en la salida del movimiento cuando el voluntario comprende que las condiciones estructurales de la pobreza están más allá de lo que pueda hacer como miembro de una organización como Techo, es decir, no comparte el marco bajo el cual el modelo de Techo es “la mejor opción” y decide alejarse de la movilización, y por otro lado, y de mayor relevancia para los resultados de esta investigación, funciona como un llamado a movilizarse en tanto que considera que las herramientas que brinda la organización para mejorar condiciones en los asentamientos son suficientes.

Después de evaluar la aparición del shock moral, el cuál sólo dura unos instantes, era necesario entonces comprender la secuencia emocional que lo precedía, de esta forma, vemos como este sentimiento de culpa se convierte en el mayor mecanismo para alinear marcos interpretativos, la organización propicia espacios para que los voluntarios reivindiquen su sentimiento de culpa en actividades específicas con resultados palpables como la construcción de las viviendas y la posibilidad de crear planes de trabajo que pueden crear herramientas para la “disminución de la pobreza” de la mano con los pobladores. Este tipo de incentivos, trae consigo una transformación de la emoción de la culpa en el fortalecimiento de la autoestima de los miembros, es decir, una transformación de sí mismos (Kiecolt, 2000) reflejada en el orgullo por hacer algo, por cambiar la situación de molestia. Así es interesante evaluar cómo un proyecto de apariencia altruista, está relacionado a un sistema de beneficios inmediatos.

Figura: Transformación de la culpa durante la experiencia voluntaria.



Basado en: Transformation of Emotion (Britt & Heise, 2000), adaptación propia.

Este proceso de autoestima es el eslabón final para la comprensión de la permanencia en el movimiento, ya que aunque pueda que suene obvio es importante recalcar que las personas no seguirán siendo parte de un movimiento en el que no se sienten a gusto como “parte del cambio” (Gecas, 2001). Todos aquellos estímulos que promuevan estos sentimientos de autoestima, siguen estando dentro de esa cadena entorno a la incomodidad que significa el reconocimiento del privilegio. En el desarrollo del campo, no solo pude evaluar cómo el trabajo físico permitía un acercamiento directo con los pobladores, por un lado, la recompensa palpable frente al trabajo y por el otro, en relación a crear relaciones con los pobladores en términos similares, quienes a su vez tenían prejuicios sobre la idea de “estos niños vengan a trabajar”. En el siguiente testimonio, la voluntaria menciona elementos del primer caso: hacer algo físico, y ser recompensado por ello.

Sí hay una magia con (construir) la vivienda y es que ves que estás haciendo algo. Es que el 90% de la gente que viene a Techo no sabe coger una puntilla, ni qué es un martillo, y es que uno oye que los papás de uno ya hacían mil cosas a esta edad y uno es el amotro que a los 25 no sabe hacer nada, además de quejarse, y ese momento en que pegas una puntilla y queda bien es importante. Y el voluntario lo que sea que haya hecho, se siente capaz en el sentido de que hace algo que no se cae. La casa no se cae.

Voluntaria. Grupo focal 2014.

En este segundo testimonio, se menciona el trabajo físico como parte de un proceso de compromiso y de responsabilidad con la actividad, una vinculación directa con la organización y con los pobladores.

Nos tocó ir a cargar el material, eso fue horrible, fue horrible, porque yo no tengo fuerza (risas) yo no me considero un hombre para hacer fuerza física, mental de pronto sí, pero física para nada y entonces decían como “usted coja una esquina usted allá usted allá y hágale” y uno “jueputa eso está muy pesado” pero yo sentía que enserio yo no podía decir es que enserio no puedo, yo decía “no yo tengo que poder” y yo podía tener una desgarrada pero no yo ahí voy ahí voy... Yo lo tenía en la espalda y me pesaba mucho pero yo decía “no puedo decir no puedo, osea si viniste a ayudar a algo es comprometido guevon” y pues háganle hágale.. Porque si tú vienes a ayudar y te dicen vamos a cargar y tú no no quiero, no estás siendo parte del proceso.

Voluntario. Grupo focal 2013.



Campaña Techo Colombia.

Y no sólo en términos de la vivienda como recompensa. La autoestima que se fortalece en Techo está ligada al empoderamiento de los voluntarios, en trabajos de liderazgo que no van a encontrar en la formación académica tradicional, donde lideran desde planes de trabajo en los asentamientos, formación a otros voluntarios hasta construcciones masivas. El empoderamiento es flexible, el crecimiento dentro de la organización para un voluntario nuevo, también trae beneficios y recompensas rápidas al trabajo propuesto. Varios autores (Styker, Owens, White. 2001; Gecas 2001) explican que sentirse parte de un movimiento fortalece procesos de autoestima, y que estos garantizan la participación. Por tanto, otras actividades que aportan fortalecimiento de la autoestima, están ligadas a la repartición de responsabilidades que se da a los jóvenes miembros, quienes en muchas ocasiones cumplen con roles de líder. Estas responsabilidades desarrollan una serie de habilidades de trato con voluntarios y pobladores que en otros espacios no habrían tenido la posibilidad de fortalecer. Esto es importante para evaluar la permanencia, porque está relacionado a las estrategias de compromiso con voluntarios que hayan vivido el shock moral y hayan decidido regresar.

Los documentos de la organización exponen la relevancia de preservar la participación de “voluntarios valiosos” dentro del organización (Techo, 2013), en esos espacios se busca fomentar el trato personal y fortalecer la idea del papel que cumple el voluntario

en la institución, es decir, identificar a aquellos voluntarios especialmente interesados para invitarlos a los equipos fijos o bien para invitarlos a ser parte del staff en las próximas actividades. Esto ocurre constantemente en la organización, la cual se preocupa por otorgar cargos de mayor responsabilidad a nuevos voluntarios, así logra no sólo capacitar más rápido sobre el funcionamiento de la organización, sino también fomentar la permanencia de los voluntarios con herramientas y discursos. En este punto, la permanencia también se mide en términos de la nueva red que se configura, que es una red distinta a la que permitió su ingreso. Esta red puede ser evaluada en otro momento en términos de identidad, de la concepción y formación del concepto “techero” y de los nuevos símbolos condensadores que surgen en esa interacción, como nombrarse a sí mismo voluntario, usar distinciones, uniformes (camisetas) y el logo de la organización entre otros.



No obstante a los incentivos para liderar, el recambio de voluntarios es alto y los estímulos a la permanencia se agotan cuando las actividades no son efectivas, ya sea por lo desbordante del problema o por inconvenientes logísticos que surgen a causa de la misma inexperiencia de sus miembros, así como el no seguimiento y acompañamiento a los voluntarios en todo su ciclo. Esto causa que el marco bajo el cual Techo ofrece la mejor estrategia para luchar contra la pobreza se agote y muchos de sus voluntarios decidan no regresar. Durante los grupos focales, aunque existen causas ajenas que llevan a las personas a retirarse del proyecto como cargas académicas más pesadas,

conseguir trabajo, que los padres impidan en el regreso entre otras, la causa principal sigue siendo la desalineación con el marco de intervención de Techo.

Sin embargo, aunque los voluntarios se retiren porque ya no comparten el método techero para eliminar la pobreza en Latinoamérica, los marcos maestros, temas y símbolos condensadores siguen alienados y en este punto, la estrategia de formación y transformación de jóvenes universitarios en estos significados es existoso. Muchos de estos marcos traspasan las actividades diseñadas por la organización, se ven reflejados en aspectos no sólo sobre una comprensión mucho más amplia de la pobreza, la comprensión crítica de las diferencias sociales y los métodos para intentar solventarlas, sino además a la facilidad de comunicarse con diferentes; en el siguiente testimonio, uno de los voluntarios habla de cómo estos marcos permean la vida de los voluntarios a largo plazo.

No es exclusivo de Techo, pero si está en todos los techeros y es que son capaces de enfrentar proyectos que de otra forma parecerían ridículos y es que, qué más ridículo que lo que se hace en Techo ¡no hay! Me voy a levantar a las 6 am, luego voy al barrio, la comida es una mierda, me voy a ensuciar, me voy a lastimar, eso no tiene sentido. Pero luego eres parte y al final cualquier empresa parece posible. Aprendes mil cosas por ejemplo, hay una habilidad social de los techeros que me parece increíble y es que aprenden a hablar con cualquier tipo de persona y eso no necesariamente le pasa a todo el mundo.

Voluntario. Grupo focal 2015.

Estos procesos de alineamiento de los marcos, son en principio la base para el compromiso en estas relaciones de cooperación, los cuales al ser mediados por significados que fijan los significados comunes y delimitan las posibilidades de acción (Gecas, 2000) son también la clave para comprender como gracias a la acción colectiva los voluntarios incorporan marcos que perduran el resto de sus vidas. Y en ese punto, aquello que hayan aprendido de su experiencia voluntaria, no importan si fue una actividad o un trabajo continuo de años, se convierte en un resultado exitoso de evaluación del movimiento.

Nosotros no hacemos esto por retribuciones, en el fondo es la retribución de sentirnos bien con lo que hacemos es lo que más nos llena, sin embargo, llega ese punto en el cual, puede que te canses, no sé por inconformidades con ciertas cosas de Techo o por situaciones que no te permiten seguir, está como eso al fondo que te dice yo amo esto y no quiero parar de hacerlo porque soy muy feliz, sé que no hay persona que no se disfrute una escuela, sé que no hay personas que no disfrute parchar con la gente de Techo pero llega ese punto en cual dices no más! No puedo seguir dando mi tiempo y no lo voy a hacer, pero lo que te digo,

sigue eso en el fondo que es lo que agradezco, haberme hecho lo que soy, puede que no sea para todos, pero sí es una regla de la mayoría. Si tu le preguntas a la mayoría de los techeros, sea que estén activos o sea que no lo estén, te van a decir que Techo cambió su vida, que ahora ven el mundo con un lente más amplio, con menos prejuicios, más incluyentes, más preocupados porque lo que no es justo, y entonces estoy segura que piensan lo mismo que yo.

Ex voluntaria. Entrevista, 2015

Carolina León



Sub-Directora de
Formación y Voluntariado

Inicié el año sin hacer cálculos de lo que significaría para mí, demás voluntarios y familias el trabajo del Techo este año. Pero estaba segura que aunque no podía darles directamente a las familias esas oportunidades negadas, sí podía darles lo mejor de mí misma. No se si haya manera de

medirlo pero de lo que estoy segura es que en cada lugar en el que estábamos, en cada actividad, en cada mesa de trabajo, en cada construcción las comunidades nos enseñaron que siempre se puede, que con excelencia, compromiso y esfuerzo una pequeña parte del mundo cambia e inspira a personas como yo a seguir haciéndolo posible".

Conclusiones

El caso de Techo es una muestra interesante que permite ampliar los límites sobre el actual estudio de movimientos sociales, donde el voluntariado puede actuar como puente entre la forma en que se entienden las organizaciones y la literatura sobre la acción colectiva, partiendo de momentos indispensables para la emergencia de movimientos como el reclutamiento. También aporta a las discusiones sobre el reclutamiento entre conocidos y desconocidos, que se fundamenta en comprender las redes sociales que garantizan la extracción exitosa de perfil de voluntarios, y problematiza el papel de los choques morales, los cuales no actúan exclusivamente en el reclutamiento, sino que también pueden configurar motivaciones nuevas en cualquier momento de la acción colectiva. En este sentido, el voluntariado también ofrece preguntas sobre marcos interpretativos y alineaciones políticas y culturales, no sólo para este tipo de acción colectiva sino para otro tipo de organizaciones que funcionen con una base emocional a la hora de participar, a saber, por ejemplo, un partido político.

Adicionalmente, este tipo de casos también aportan a la literatura de sociología organizacional y cómo se pueden potenciar herramientas de empoderamiento para los miembros, teniendo en cuenta la alta carga de intención formadora y el interés por la transformación de los marcos más que de las familias pobladoras, la de los voluntarios. En este punto, se abren también inquietudes sobre prácticas relacionadas comúnmente

con la caridad de las clases altas y la formación de élites más heterogéneas y la condición misma del privilegio.

Por otro lado, vemos como la sistematización de marcos interpretativos y símbolos, es una herramienta que posibilita encontrar patrones en elementos al parecer tan difíciles de medir como lo son las emociones y cuáles momentos de intensidad emocional encausan motivos para participar o para abandonar un movimiento. También son un instrumento que permite comprender el tipo de espacio físico necesario para la interacción y el diseño de este para fomentar la aparición de choques morales y cómo es posible que un miembro de una organización esté de acuerdo o no con los lineamientos de esta.

Adicionalmente, vemos que aunque existen un sin fin de emociones relacionadas a la acción colectiva, en el caso específico en la que se encuentran miembros de clases diferentes gracias a un cruce de fronteras sociales (como la de los voluntarios hacia los pobladores) los marcos interpretativos que tiene la organización sobre la forma correcta de luchar contra la pobreza se incorporan en las élites universitarias por medio de *la culpa*, que es la emoción de mayor impacto en términos de toma de decisión, ya que está enteramente relacionada al reconocimiento de su privilegio y la búsqueda por un trato más digno.

Finalmente, estos tipos de afiliaciones sugieren un trabajo más amplio en temas relacionados a la identidad de los miembros en las organizaciones y el cómo se construye un yo colectivo.

Pero es que muy palpable. Los sueltas (a los voluntarios) entre la pobreza y les dices miren a ver qué sienten y cómo tratan de entender esto. Y no es que cambien frente a la pobreza, porque ellos siguen creyendo que la pobreza es un fracaso y si dejaran de pensar eso sería el mayor fracaso de Techo, ellos cambian es la idea de la gente que vive en pobreza, entonces aprenden que hay gente que se cree pobre y no lo es y gente que vive en la pobreza pero se ofenden si les dices pobres porque te van a decir que no lo son. Los chinos lo que hacen es que cambian los estereotipos.

Ex voluntaria equipo fijo. 2015

Bibliografía

- Aminzade, R., McAdam D. (2001). Silence and voice in contentious politics. *Emotions and Contentious Politics*. Cambridge: Cambridge University Press. 14-50
- Ballesteros, C., Cortés, L., Salazar, A., Passerini, P., Cano, S., & Gacharná, F. (2015) *Grupo focal con Jefes de Trabajo/Interviewer: S. Trejos*.
- Barrios, C., Salas, L., Delgado, A., Pardo, D., Fonseca, H., Morenos, J., . . . Garzón, N. (2015). *Derecho a Bogotá*. Retrieved from
- Berrios, F. S. (2006). *Todo comenzó en Curinalahue*. Santiago de Chile: Aguilar Chilena de Ediciones.
- Beytia, J. C. (2015, Diciembre 2) Capellán de Techo 2015/Interviewer: S. Trejos.
- Blumer, Herbert (1939). Collective Behavior. *Principles of Sociology*. Pp. 219-288 Robert E. Parks, New York: Barnes and Noble.
- Britt, L., Heise D. (2000) From Shame to Pride in Identity Politics. In S. Stryker, T. Owens, & R. White, *Self, Identity, and Social Movements*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Bogotá, F. (2013, Noviembre 2) *Gerente General, Techo Colombia 2013/Interviewer: S. Trejos*.
- Cefaï, D., & Trom, D. (2001). Les formes de l'action collective. Mobilisations dans des arènes publiques (T. J. Cornejo, Trans.). In A. M. La Plata (Ed.), *Sujetos, movimientos y memorias. Sobre los relatos del pasado y los modos de confrontación contemporáneos* (pp. p. 49-79.). Paris: École des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- DANE, Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Colombia (2011). Registro de damnificados por la emergencia ambiental 2010- 2011. Sige DANE Retrieved 2013-05-13
http://www.dane.gov.co/files/noticias/Reunidos_presentacion_final_areas.pdf
- Della Porta, D.; Diani, M. (2011) El estudio de los movimientos sociales: preguntas recurrentes y respuestas cambiantes. *Colección Debate Social*. Madrid (España) Editorial Complutense
- Donati, P. (1997). El desarrollo de las organizaciones del tercer sector en el proceso de modernización y más allá. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*(79), 113-141.
- Donati, P., & Esparza, L. (1997). La crisis del Estado y el surgimiento del tercer sector. Hacia una nueva configuración de relaciones. *Revista Mexicana de Sociología*, Vol. 59(4), 3-30.
- Eyerman, R. (2006). Performing opposition or, how social movements move *Social Performance Symbolic Action, Cultural Pragmatics, and Ritual* (pp. 193-217). Cambridge: Cambridge University Press.
- Garretón, M. A. (2002). La transformación de la acción colectiva en América Latina. *Revista de la CEPAL*, 76, 7-24.

- Gecas, V. (2000). Value Identities, Self-Motives, and Social Movements. In S. Stryker, T. Owens, & R. White, *Self, Identity, and Social Movements*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Goffman, E. (1971) Realineamiento de las acciones. *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires. Amorrortu
- Goodwin, J., & Jasper, J. (2009). Introduction *The Social Movements Reader. Cases and concepts*. West Sussex, Inglaterra: Wiley-Blackwell.
- Goodwin, J., Jasper, J. & Polleta, F. (2004) Emotional dimensions of social movements, Companion to Social Movements Snow, D., Soule, S. A. y Kriesi, H. Malden: The Blackwell
- Hunt, S., Benford, R., & Snow, D. (1994). Identity Fields: Framing Processes and the Social Construction of Movement Identities *New Social Movements: From Ideology to Identity* (pp. 185-208). Philadelphia: Temple University Press.
- Jasper, J. (1999). Recruiting Intimates, Recruiting Strangers: Bulding The Contemporary Animal Right Movements *Waves of Protest*. Boston: Rowman & Littlefield Publishers.
- Jasper, J. (1998) The Emotion of Protest: Affective and Reactive Emotions in and Around Social Movements. *Sociological Forum*. Volume: 13. Issue: 3. Pages: 397-424
- Jasper, J.; Polleta, F. & Goodwin, J. (2001) Why emotions matter. *Passionate Politics*. Chicago: The University of Chicago Press
- Jasper, J. (2006) Emotion and Motivation. *Handbook of Contextual Political*. Oxford: Oxford University Press.
- Jasper, J. (2006a). Emotions and microfundations of Politics: Rethinking Ends and Meanings. In S. Clark, P. Hugget, & S. Thompson, *Emotions, Politics and Society*. Bristol: Palgrave.
- Jasper, J. (2007). Cultural Approaches in the Sociology of Social Movements. *Handbook of Social Movement Across Disciplines*. Amsterdam:Springer Science. Series Editor: Klandermans, Bert; Roggeband, Conny .
- Jasper, J. (2009). The Emotions of Protest. *The Social Movements Reader, Cases and Concepts*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Jasper, J., Polleta, F., & Goodwin, J. (2001). Why emotions matter *Passionate Politics* (pp. 1-26). Chicago: The University of Chicago Press.
- Jasper, J., & Poulsen, J. (1995). Recruiting Strangers and Friends: Moral Shocks and Social Networks in Animal Rights and Anti-Nuclear Protest. *Social Problems*, 42(4), 493-508.
- Jill Kiecolt, K. (2000). Self-Change in Social Movements. *Self, Identity, And Social Movements* (pp. 110-132). Minnesota: University of Minnesota Press.
- Johnston, H., Laraña, E., & Gusfield, J. (1994). Identities, Grievances, and New Social Movements *New Social Movemenst: From Ideology to Identity* (pp. 3-35). Philadelphia: Temple University Press.
- Klandermans, B., & Van Stekelenburg, J. (2007). Individuals in Movements. A Social Psychology of Contention *Handbook of Social Movements Across Disciplines*. Amsterdam: Springer Science.

- Lopez, C., Strauch, A., Rosa, M., & Camiruaga, N. (2012). Un techo para mi país: entre la utopía de eliminar la pobreza y la construcción de viviendas de emergencia *Presente y futuro del voluntario en Uruguay* (pp. 83-122). Montevideo: Universidad Católica de Uruguay.
- McAdam, D., McCarthy, J., & Zald, M. (1996). Introduction: Opportunities, mobilizing structures, and framing processes- toward a syntethic, comparative perspective on social movements *Comparative Perspectives on Social Movements* (pp. 2-20). Cambridge: Cambridge University Press.
- McAdam, D., Tilly, C., & Tarrow, S. G. (2001). Dynamics of contention. Cambridge (Inglaterra) Cambridge University Press 2001.
- Melucci, A. (1995). The Process of Collective Identity. *Social Movements and Culture*, 41-63.
- Pereira, J. (2012). Voluntariado en Uruguay: historia reciente y tensiones de un concepto en transformación *Presente y futuro del voluntariado en Uruguay* (pp. 21-33).
- Salcedo, M. C. (2015, Abril 2) Directora Nacional de Formación y Voluntariado/Interviewer: S. Trejos. Entrevista personal, Bogotá.
- Snow, D., & Benford, R. (1992). Master frames and Cycle of Protest *Frontiers in Social Movements Protest* (pp. 133-155). New Haven: Yale University Press.
- Snow, David; Rochford, Burke; Benford, Robert (1986). Frame Alignment Processes, Micromovilization, and Movement Participation. *American Sociological Review*(51), 464-481.
- Snow, D., Zurcher, L., & Eklund, S. (1980). Social Networks and Social Movements: A Microstructural Approach to Differential Recruitment. *American Sociological Review*, no. 5, 787-801.
- Stryker, S., Owens, T., & White, R. (2000). Social Psychology and Social Movements: Cloudy Past and Bright Future *Self, Identity, and Social Movements*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Taylor, V. (2000). Emotions and Identity in Women's Self-Help Movements *Self, Identity, and Social Movements* (pp. 271-300). Minnesota: University of Minnesota Press.
- Taylor, V. ; Nancy , W. (1992) Collective Identity in Social Movement Communities: Lesbian Feminist Mobilization. *Frontiers in Social Movements Theory*. Yale University Press. Series Editor: Morris, Aldon D. ; Mueller, Carol.
- Techo (2012a). ["No hay justicia sin acción"].
- Techo. (2012b). *No indiferencia a la realidad* Carpeta de Formación, Documento de consulta interna, Formación y voluntariado. Latinoamérica.
- Techo (2013). [Manual Gestión de Personas Formación y Voluntariado].
- Techo (2015, Junio). [Equipos de comunidad].
- Zald, M. (1996). Culture, Ideology and Strategic Framing *Comparative Perspectives on Social Movements* (pp. 261). Cambridge: Cambridge University Press.