

Red Solidaria

por Juan Carr*

Antecedentes. Nuestro pasado social

Para aquellos que alguna vez se dedicaron al trabajo social, conocieron las necesidades de los que menos tienen y aún más para los que alguna vez pudimos hasta haberles dado una respuesta, resulta ya casi imposible leer un diario, escuchar la radio o ver televisión y sentir que uno está tan lejos, por la vida cotidiana, de una realidad que había conocido cuando se era más joven.

Los que iniciamos este proyecto conocíamos, poco más o menos, la realidad de los enfermos, de las villas de emergencia, de los deambulantes de las calles de nuestras ciudades y del gran tema social.

Había que encontrar un sistema que nos permita volver a dar una respuesta: un sistema por el cual con muy poco tiempo, pudiéramos ser muy eficientes en la tarea de salvar vidas o al menos de mejorar la calidad de vida de los más carenciados.

La credibilidad y el espíritu solidario

Históricamente, conocíamos la generosidad de nosotros, los argentinos. Al mismo tiempo, esta generosidad había sido repetidamente defraudada. Con este planteo previo, establecimos un sistema que estableciera nuestra función de "nexo", en donde solamente comunicamos al que necesita con el que puede dar, sin que nosotros toquemos el mismo objeto de la necesidad: dinero, sillas de ruedas, medicamentos, delantales, ropa, alimentos.

Suponíamos que la establecer un sistema creíble y directo volvería a estallar este espíritu solidario de nuestra gente, como así fue en realidad.

*Presidente La Red Solidaria

RED SOLIDARIA

La necesidad personal

Somos los más chicos de una generación que en el nombre de los más altos ideales vivió mucha violencia y por ello, se produjeron muchas muertes. Hubo mucha destrucción. Creo que esto nos marcó a todos.

Aquellos tiempos, y aún hoy, uno se pregunta cuál puede ser el sentido de tanta pasión desperdiciada, de tantos mensajes contradictorios, de tantas familias y afectos segados por las discrepancias.

Hoy por hoy, nos parece que no existe una sola muerte en vano.

Toda muerte debe generar resurrección: debe dar y multiplicar la vida. Los hijos de esa generación, saturados de aquella violencia y de aquella destrucción, solamente queremos estar preparados para construir y edificar.

Aquellas vidas y aquellos ideales nos invitan solamente a responder con muchas vidas salvadas, a tanta muerte y a tanto horror.

Tiempo y eficiencia

Los que sentimos una particular vocación por ayudar a los otros, generalmente consideramos que nuestro gran aporte, nuestra donación a la comunidad es nuestro tiempo, que por supuesto podría ser utilizado para muchas otras cosas, entre las cuales inclusive, se encuentra el hecho de generar ganancias económicas y materiales.

Cuando uno invierte este tiempo en los que más necesitan, espera llevar adelante cosas concretas, espera dar respuestas claras y precisas a tantas necesidades. Espera ser lo más eficiente posible. Aunque la actitud sea vocacional y gratuita necesita a darle al otro lo que realmente le hace falta, tratando de evitar discursos, trámites y tardanzas.

Necesita que ese tiempo entendido como verdadero valor sea utilizado con eficiencia en el trabajo social. Esa propuesta se hace muy clara en la Red Solidaria, donde cada uno dona unas tres horas semanales pero logra éxitos muy concretos.

Los comienzos. Diseño original

En el comienzo, queríamos desarrollar un gran banco de datos absolutamente informático, donde todo el que lo deseara pudiera aportar o tomar información. Simplemente entendíamos que la solidaridad ya se expresaba en muchas personas e instituciones que solamente necesitaban un poco de orden y coordinación para mejorar el trabajo en conjunto.

RED SOLIDARIA

Pensábamos contar con un gran número de computadoras en todo el país de algún modo interconectadas pero al mismo tiempo queríamos siempre responder estrictamente a lo que la realidad nos propusiera.

La realidad, justamente, nos demostró enseguida que los más necesitados estaban todavía muy lejos de las computadoras y muchas veces, también, muy lejos del teléfono.

Por esa época, aparece un nuevo servicio telefónico: la transferencia de llamada, y rediseñamos el modelo. En la actualidad, cada tres horas la línea se transfiere a la casa de cada voluntario, para escuchar allí las llamadas, de manera que siempre está atendido de lunes a domingo y de 9 a 22 horas.

Respetar la realidad. Ensayo y error

Desde el comienzo decidimos intentar responder a las necesidades que estrictamente la realidad nos propone. A menudo uno supone que a una comunidad o a una persona le pueden hacer falta cosas y elementos que uno mismo se imagina: vivienda, trabajo, mediación, traslado o contención.

Se siente la necesidad de precipitarse en dar respuesta, y esto se hace en nombre de la ansiedad, de nuestra propia urgencia de ayudar, de nuestra supuesta experiencia. Pero en general, nadie sabe bien qué es lo que necesita como el propio necesitado.

Se diseñan campañas, planes sociales y se recaudan fondos, pero desde la visión exclusiva del que da, no del que pide y convive estrechamente con su realidad diaria y cotidiana.

Permanentemente apreciamos que cada camino es nuevo, que es posible que nunca halla sido recorrido. Lo que hace entonces, que uno ensaye permanentemente, que uno se equivoque y tenga también que evaluar y corregir a cada momento para servir mejor al otro.

En algunos casos los ejemplos son muy claros: nadie en la historia de la humanidad tuvo que abordar a una epidemia como el Sida, nunca antes el dolor de un *homeless* ingresó en un millón de hogares mediante la televisión, ni nunca tampoco fue posible salvar más vidas mediante la vía informática. Tres ejemplos de la necesidad de animarse todo el tiempo a arriesgar, y tal vez equivocarse.

Objetivos

- Ordenar y coordinar la acción social y la actividad solidaria de personas e instituciones.

RED SOLIDARIA

- Reunir a las organizaciones en una red.
- Prestar un servicio de información permanente a la comunidad.

Hubieron muchas cosas que debimos cambiar en la medida que la organización se iba desarrollando. De hecho, suponíamos que la informática ocuparía un lugar preponderante en nuestro trabajo, pero no fue así. Francamente nos llama la atención que hayamos cumplido y aún hoy se sigan cumpliendo los objetivos que redactamos como marco teórico antes de comenzar. Todavía más, creemos que deben seguir sin ninguna modificación.

Estructura

Contamos con dos líneas telefónicas que es el modo principal en que las personas que necesitan o que colaboran se comunican con nosotros. También, ahora usamos mucho e-mail, y a veces fax y correo.

Cada tres horas el teléfono es atendido por un voluntario y la línea es transferida a su casa durante ese tiempo. Se atiende de domingo a lunes, de 9 a 22 horas. Durante la noche nada puede resolverse, salvo contener y escuchar. Esa tarea la hace muy bien SOS, un amigo anónimo, a quienes les dejamos esta posta nocturna.

Recibimos 90 llamadas diarias. Sábados y domingos se reducen a poco menos de la mitad. El 50 por ciento de quienes nos llaman, son ofrecimientos (ser voluntarios, una institución que se suma, una respuesta a una campaña). El restante 50 por ciento son necesidades, o como dicen los técnicos: es la demanda.

Las "emergencias" inmediatamente se comunican a un voluntario que tiene un celular y se ve qué camino se puede tomar. La mayoría de las cosas se derivan inmediatamente. Contamos con unas 150 instituciones amigas con las que tenemos una relación más o menos frecuente.

Una voluntaria es quien, pacientemente, recoge la información que queda llamando a cada voluntario, y una vez por semana nos juntamos con estos datos para ver qué camino tomar. Generalmente se llama a la comunidad a través de un medio de comunicación.

El factor humano y humanitario

Cuando aparece una necesidad, nuestra dificultad no reside en el modo de resolver esa situación, sino más bien en el modo de comunicarla. Si encontramos una manera de mostrarle a toda la co-

RED SOLIDARIA

munidad cuál es esa necesidad, casi tenemos garantizada una respuesta, una solución.

Nos imaginamos a una multitud de treinta y cinco millones de argentinos esperando ansiosos que les digamos qué es lo que hace falta, para aportar en cada caso lo que es necesario.

Se habla generalmente de recursos humanos. Nosotros preferimos hablar de recursos humanitarios, ya que tiene una connotación más certera es la capacidad de dar más allá de lo habitual, de lo cotidiano, que tiene nuestro pueblo argentino. Nosotros percibimos este sentimiento conmovedor cada día que pasa.

Gastos y costos

Nuestro gasto principal es evidentemente, nuestro tiempo que por supuesto tiene un enorme valor. Circunstancialmente nuestras oficinas son la sede de un club denominado "Fútbol Cinco", es este el lugar donde nació la Red. Los gastos de servicios e impuestos son una donación de los dos dueños de esta empresa.

En las oportunidades en que realizamos otras actividades, como cursos, congresos y campañas, nos ofrecieron cada lugar que necesitábamos.

Tenemos tres líneas de teléfono. Dos las paga la revista *Para Ti*, donde desde hace dos años contamos con una página solidaria. La tercera la pagamos cuatro miembros de la institución: son unos 1.400 pesos por bimestre, las otras dos líneas suman 1.200 pesos entre ambas.

Contamos con dos teléfonos celulares; uno muy utilizado para las urgencias, que tiene una cuenta de unos 2.000 pesos, y el otro de unos 200 pesos. La empresa de los celulares nos canjea el servicio por la publicidad que aparece en la página de la mencionada revista.

La empresa Teletel nos dona el servicio de Internet y los pasajes aéreos son un aporte de la empresa Dinar a través de una canje con TV Quality.

Surgimiento mediático

En un principio, llamamos a algunas radios de FM para comentar lo que hacíamos e intentar que se sumen más usuarios de computadoras a nuestro diseño original, que era sobre todo informático. En aquél momento nos dimos cuenta que al comunicar lo que hacíamos

RED SOLIDARIA

nos llamaban oyentes que tenían algunas necesidades, y también percibimos que si en la próxima entrevista contábamos estas necesidades, llamaban otros oyentes para prestar colaboración, es decir, para intentar cubrir estas demandas. Esto se hizo evidente cuando nos entrevistaron en Radio Continental por primera vez, y después en Radio Mitre: fue enorme el impacto (demandas y ofrecimientos).

Como de todos modos las cosas se iban resolviendo, seguíamos comunicándonos con los medios para contarles cuál era nuestra propuesta para que otros se puedan sumar.

Una tarde tomamos contacto con el diario *La Nación* y nos hicieron una nota en octubre, ocho meses después de haber imaginado nuestro proyecto de red. Aquel 16 de octubre era un lunes feriado, y desde la madrugada nos iban llamando de todos los programas de radio y de televisión: fue una demostración definitiva que nos indicaba que la vía mediática iba a ser una herramienta clave para nuestro trabajo futuro.

A partir de esa nota, nos entrevistaron en la revista *Para Ti* y también se produjo una enorme repercusión en las lectoras. El director de este medio, en aquel momento, nos propuso tener una página propia, y a pesar de muchísimas dudas que nos surgían, accedimos. Comenzamos con un número aniversario y la respuesta fue impresionante. Tuvimos después conversaciones con *Clarín* y el mismo día empezó a aparecer *Gente Solidaria*.

Al mismo tiempo producíamos notas en radios AM y en todos los noticieros de los canales de televisión. En dos oportunidades colaboramos con programas de canales de aire, en forma permanente: una sección que se emitía los domingos llamada "Desfile de Modelos" que mostraba a quienes trabajaban desinteresadamente por los demás y algunos bloques en un programa de los sábados, que conducía Juan Alberto Badía. Los dos fueron muy importantes en el desarrollo de nuestro trabajo y en el conocimiento de la comunicación.

A esta altura nos hemos dado cuenta que no sólo es útil ocupar estos espacios para que alguna persona o institución pueda recibir ayuda y colaboración, sino que el mismo hecho de ocuparlo desplazando al crimen, la sangre, el desenfreno o la absoluta frivolidad ya es un éxito para el cuerpo social. Los lectores, los oyentes y televidentes, suspiran y nos llaman para decirnos que sienten por fin que no está todo perdido.

RED SOLIDARIA

Herramientas

Nosotros tenemos la sensación de estar trabajando con un sistema muy primitivo, muy simple, pero que al mismo tiempo es muy eficiente cuando de salvar vidas humanas se trata, o por lo menos de mejorar la calidad de vida de muchas personas.

Esto nos pone ansiosos, porque quisiéramos que muchos lo copien, lo adapten o por lo menos lo ensayen en cualquier lugar del país o del mundo, para ver si en otras latitudes también puede funcionar. Nos parece que la principal herramienta, –y tal vez la más difícil de replicar– es la estructura humana de la organización: unas cincuenta personas que guiadas por una vocación particular, deciden escuchar las tragedias de todo un país, y aún deciden intentar ayudar a resolverlas semana tras semana.

No son mejores ni distintos, pero tienen, insisto, una particular vocación que no es fácil hallar. Más aún, en este caso se produjo la circunstancia casi milagrosa que se han podido agrupar y que se ponen de acuerdo constantemente con cada caso, con cada historia de vida y con cada situación.

Personería

Todavía no hemos encontrado razones importantes para que la Red se convierta en asociación civil o en fundación. Nuestro único gasto es el del teléfono y está a nombre de uno de los voluntarios.

De todas maneras, en estos momentos estamos diseñando proyectos a largo plazo, a tres, cinco y hasta quince años: bajar la desnutrición y la mortalidad infantil, aumentar el número de trasplantes, disminuir las víctimas por accidentes de tránsito y otros. Como se supone que en alguno de estos proyectos trabajarán profesionales, algunos voluntarios conformaron el Instituto de Cultura Solidaria para poder recibir becas para dichos profesionales. Han pasado seis meses desde su fundación y todavía aún no hemos necesitado ninguna beca.

Instituciones

Podríamos decir que la Red tiene tres columnas principales: la atención telefónica, las instituciones amigas y los medios de comunicación. Este mismo es el camino que recibe cada llamada, cada necesidad y cada prójimo. Se escucha su demanda, se intenta derivar u

RED SOLIDARIA

orientar y si en la red de instituciones amigas no encontramos una respuesta a una necesidad, llamamos a la comunidad a través de los medios de comunicación para dar a conocer lo que se necesita para que lectores, oyentes y televidentes puedan dar una respuesta.

Calculamos que casi semanalmente nos comunicamos con unas treinta organizaciones gubernamentales y no gubernamentales. Con otras ciento cincuenta tenemos una relación más circunstancial, y nuestro banco de datos por fin alcanza el número cuatrocientos.

En la Argentina, con una agenda de unos setenta teléfonos donde tenemos amigos empapados de nuestra misma mística, y con la garra y la pasión por el prójimo necesitado con que intentamos abordar cada caso, nos animamos a decir que prácticamente es imposible que alguien pierda una vida en nuestro país, salvo que Dios o la naturaleza haya determinado desde antes un proceso ya irreversible.

Las bases

Nos parece que hemos creado un sistema muy primitivo pero que a su vez logra salvar muchas vidas o mejorar la calidad de vida de muchas personas.

Permanentemente tratamos que aquellos a quienes les puede interesar intenten replicar el modelo, que básicamente es muy simple. La dificultad más importante que encontramos hasta el momento es el factor humano: encontrar un grupo de unas diez o doce personas con la firme vocación de empezar el proyecto y de mantenerlo en el tiempo. Solamente lo hemos logrado hasta ahora en Córdoba. Se están haciendo intentos todavía muy germinales en Bahía Blanca, Mendoza, Bariloche, Salta, Neuquén y Rosario pero todavía son iniciativas muy incipientes. En el exterior nos afirmamos lentamente en Miami, Costa Rica, Porto Alegre y París.

En todos los casos se presenta como limitante el factor humano que es el que genera la vocación profunda de llevar la idea adelante.

Otra columna de nuestro trabajo es evidentemente la credibilidad. La gente se suma a nuestras propuestas porque nos cree. Y nos cree porque no tomamos contacto con las cosas que se donan; simplemente hacemos de nexo, no de intermediarios. Les presentamos la necesidad o el necesitado y les proponemos que tomen contacto directo con los que recibirán un aporte generoso.

También es importante que los pedidos y las comunicaciones se

RED SOLIDARIA

hagan en medios de comunicación también de probada seriedad. Quienes nos leen, nos ven o nos escuchan entienden que los mismos medios nos dan un lugar porque somos confiables.

Quisiéramos destacar que nuestro concepto de marginado no se limita al aspecto económico o sociocultural. Miles de argentinos se sienten solos, deprimidos, abandonados, aún rodeados de riquezas. La solidaridad la necesitan todos: un millonario que necesita un trasplante de hígado no puede comprar su propia vida que se le escapa cada día que pasa en la lista de espera.

Nosotros hemos constatado que al mismo tiempo que nuestro país tiene enormes dificultades sociales, posee una calidad humana que da respuestas superiores a las esperadas en varias circunstancias.

Nos han llamado para colaborar algunas de las personas de mayor poder económico de nuestro país y nos pidieron que jamás nadie se entere. Por otra parte nos llamó una jubilada que nos preguntó si podía aportar un peso a un chico que necesitaba un trasplante en el exterior, pero recién al mes siguiente porque ya no le quedaba nada. Nos han llamado todos. Este profundo sentimiento solidario de nuestros semejantes es el motor principal de todos los proyectos.

A unos les toca diseñar políticas de gobierno, a otros políticas empresarias; a nosotros nos parece que el desafío es cómo educar, cómo potenciar esta calidad humana para conformar una red mundial más definitiva donde prácticamente no exista ningún tipo de marginación.