

EL PLA DE VOLUNTARIAT 2

El cicle de vida del voluntariat

El cicle o itinerari del voluntariat és la sistematització i l'estructuració de la gestió que fan les entitats de les persones voluntàries en totes les fases de col·laboració, des del principi fins al final.

Constitueix la part fonamental del Pla de Voluntariat i ha d'incloure, necessàriament, **els processos** següents:

- Captació i selecció
- Acollida i incorporació
- Formació
- Coordinació, comunicació i seguiment
- Desvinculació



CAPTACIÓ I SELECCIÓ

En haver d'iniciar un procés de captació i selecció no només heu de tenir en compte la filosofia i els objectius de l'entitat. Heu de tenir clares dues coses: les **tasques** que han de desenvolupar les persones voluntàries i els **perfils** més idonis.

Podeu optar per:

- Agafar tothom que ho sol·liciti i després fer un procés de formació.
- Determinar el perfil de voluntariat més adequat i agafar només aquelles persones amb unes característiques concretes, de manera que no calgui formar-les prèviament.

La captació de persones conegudes ens orienta a aquelles que prèviament pensam que s'ajusten més o manco al perfil, si bé és cert que fer una difusió més àmplia augmenta les possibilitats (numèriques) de candidatures.

Els mitjans de captació més habituals són:



Font: Fundación Gestión y Participación Social

També podem fer servir alguns **espais institucionals**:

<https://voluntariat.uib.cat/ca/>

https://www.caib.es/sites/suportalvoluntariat/ca/enxarxats_connectar_a_les_entitats_amb_els_ambits_del_voluntariat/

<https://plataformavoluntariat.org/ca/fes-te-voluntari/>

El procés de selecció, a més d'avaluar el personal, també té la funció **d'informar les persones candidates** sobre l'organització.

És important tenir en compte **el temps** que passa des que és realitza la selecció fins que s'incorpora la persona voluntària. Seria ideal que fos el menor temps possible per tal que la disponibilitat dels candidats i candidates no canviï.

Els mètodes de selecció, sense ser els mateixos, s'assemblen als de selecció de candidats per una oferta de feina. Es pot plantejar, per exemple, una **xerrada grupal informativa** de la qual, posteriorment, derivaran **entrevistes individuals** amb les persones que ratifiquin el seu interès i que ens interessin a nosaltres. Això és útil en el cas que les candidatures siguin moltes.

Estructura bàsica d'una entrevista individual:

- Presentació de l'entitat i de les funcions i condicions del voluntariat.
- Presentació de la persona candidata, de la qual ens interessa especialment:
 - Aptituds, experiències i altres elements de la seva trajectòria vital
 - Interès, motivació i expectatives
 - Capacitat de treballar en equip
 - Disponibilitat i compromís

La no-incorporació de persones que, per diferents motius, no encaixen amb l'organització evita malentesos i conflictes posteriors. Així es potencia l'èxit a llarg termini de les relacions amb el voluntariat, perquè els esforços se centren en el desenvolupament de les persones que realment encaixen amb l'entitat i en el benefici mutu per a ambdues parts.

ACOLLIDA

El procés d'acollida consisteix a rebre la nova persona voluntària i facilitar que se situï dins l'entitat. Si no s'ha fet abans, caldrà informar-la sobre la història de l'organització, l'organigrama, el funcionament o els diferents departaments, i familiaritzar-la amb l'entorn.

És necessari explicar-li quina serà la seva tasca, quins objectius concrets tindrà dins dels objectius generals de l'associació. La persona voluntària ha de sentir que és útil i que la seva tasca és important.

Habitualment, el procés es du a terme amb una entrevista individual amb la persona encarregada del projecte al qual s'ha d'incorporar o amb la persona coordinadora del voluntariat en general i que en farà el seguiment.

Una **presentació informal** en forma de visita guiada servirà perquè la persona voluntària se situï, conegui els espais, la gent... No es tracta de tenir un coneixement profund, sinó que persona i entitat es coneguin i reconeguin mútuament.

Una presentació oficial es pot circumscriure als càrrecs directius de l'organització o a persones amb les quals no tindrà un contacte habitual.

Un altre aspecte que hem de tenir en compte és si s'ha acordat amb la persona un **període de prova** o no. Potser la diferència no afecti el procés d'acollida, però sí el compromís que adopti amb l'associació, que podrà ser provisional mentre duri el període de prova i definitiu quan acabi.

Finalment, cal **signar un document de compromís**, prèviament consensuat entre l'entitat i la persona que s'incorpora, en què s'indiquin les tasques i la disponibilitat o horaris de la persona voluntària. Alhora, cal **lliurar la carta de voluntariat** on consten els drets i deures del voluntari.

Protocols:

Acord de compromís
Carta de drets i deures

Drets i deures de les persones voluntàries	
Drets	Deures
Rebre, tant amb caràcter inicial com permanent, la informació, la formació, l'orientació, el suport i, si escau, els mitjans materials necessaris per a l'exercici de les funcions que se'ls assignin.	Complir els compromisos adquirits amb les organitzacions a les quals s'integrin, respectant-ne els fins i la normativa.
Ser tractats sense discriminació i amb respecte per la seva llibertat, dignitat i intimitat i les seves creences.	Si escau, garantir confidencialitat de la informació rebuda i coneguda en el desenvolupament de la seva activitat voluntària.
Participar activament en l'organització en la qual s'integrin, col·laborant en l'elaboració, el disseny, l'execució i l'avaluació dels programes, d'acord amb els seus estatuts o normes d'aplicació.	Rebutjar qualsevol contraprestació material que puguin rebre del beneficiari o bé d'altres persones relacionades amb la seva acció.
Ser assegurats contra els riscos d'accident i de malaltia derivats directament de l'exercici de l'activitat voluntària, amb les característiques i pels capitals assegurats que s'estableixin reglamentàriament.	Respectar els drets dels beneficiaris de la seva activitat voluntària.
Ser reemborsats per les despeses derivades del desenvolupament de les seves activitats.	Actuar de manera diligent i solidària.
Disposar d'una acreditació identificativa de la seva condició de voluntaris.	Participar en les tasques formatives previstes per l'organització de manera concreta per a les activitats i funcions confiades, com també les que es necessitin amb caràcter permanent per mantenir la qualitat dels serveis que prestin.
Realitzar la seva activitat en les degudes condicions de seguretat i higiene d'acord amb el tipus i les característiques de l'activitat.	Seguir les instruccions adequades als fins que es donin en el desenvolupament de les activitats encarregades.
Obtenir el respecte i reconeixement pel valor social de la seva contribució.	Utilitzar degudament l'acreditació i els distintius de l'organització.
	Respectar i cuidar els recursos materials que les organitzacions posin a la seva disposició.

Font: Llei estatal 6/1996, de 10 de gener, del voluntariat

Drets i deures segons la Llei 11/2019, de voluntariat de les Illes Balears:

Article 10

Drets de les persones voluntàries

Les persones voluntàries, respecte de l'entitat en la qual s'integren, tenen els drets següents:

- Rebre durant la seva participació en el programa de voluntariat i de manera regular informació, formació, orientació i suport per part de l'entitat de voluntariat. Al mateix temps, tenen dret a rebre els mitjans necessaris per desenvolupar l'acció voluntària.
- Ser tractades amb respecte i sense cap tipus de discriminació, respectant-ne la llibertat, la dignitat, la intimitat i les creences.
- Participar activament en l'entitat de voluntariat en què s'integren segons les seves normes d'organització internes, que han de garantir, en tot cas, la participació de les persones voluntàries en l'elaboració, el disseny, l'execució i l'avaluació dels programes de voluntariat en els quals prenen part.
- Estar assegurades pels riscos a què puguin estar exposades en la realització de la seva acció de voluntariat, incloent-hi possibles responsabilitats civils a tercers.
- Signar el document de compromís en què s'acorden les condicions de la seva acció voluntària, que, com a mínim, ha de contenir el nom del programa, l'horari, les funcions, la durada i la sol·licitud o no del reemborsament de les despeses derivades del desenvolupament de l'acció voluntària.
- Disposar d'una acreditació identificativa de la seva condició de voluntari o voluntària davant tercers i obtenir un certificat de la seva participació en els programes.
- Sol·licitar a l'entitat de voluntariat a la qual pertanyi que faci les gestions oportunes per acreditar les competències adquirides en el desenvolupament de la seva acció de voluntariat, mitjançant els procediments que s'estableixin.

- h) Rebre el respecte i el reconeixement pel valor social de la seva contribució.
- i) Sol·licitar el reemborsament de les despeses derivades del desenvolupament de l'acció voluntària, si s'ha establert d'aquesta manera en el document de compromís.
- j) Tenir la garantia que les seves dades de caràcter personal seran tractades i protegides d'acord amb el que estableix la legislació vigent en cada moment en matèria de protecció de dades, especialment el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- k) Desvincular-se de la tasca voluntària en el moment que ho considerin convenient, avisant amb antelació.

Article 11

Deures de les persones voluntàries

Les persones voluntàries que es comprometen a participar en els programes d'una entitat de voluntariat tenen els deures següents:

- a) Complir els acords establerts en el document de compromís signat amb l'entitat de voluntariat i participar activament en els espais i mitjans que l'entitat tingui prevists amb l'objectiu de coordinar els diferents programes.
- b) Participar en les formacions previstes per l'entitat de voluntariat.
- c) Mantenir la confidencialitat de les informacions rebudes i conegudes en el desenvolupament de l'acció voluntària.
- d) Rebutjar qualsevol contraprestació econòmica o material que els puguin oferir les persones destinatàries o terceres.
- e) Actuar de manera diligent, responsable i solidària.
- f) Tenir cura i fer un bon ús dels materials o equips posats a la seva disposició.
- g) Respectar els drets de les persones destinatàries del programa i de la resta de persones.
- h) Utilitzar de manera adequada la identificació que les acredita com a persones voluntàries.
- i) Complir les mesures de seguretat, higiene i salut establertes en el programa de l'entitat.
- j) Seguir les instruccions de l'entitat de voluntariat que tinguin relació amb el desenvolupament de l'acció voluntària.
- k) Notificar a l'entitat de voluntariat la renúncia amb l'antelació suficient per poder adoptar les mesures necessàries per evitar perjudicis al programa en el qual participen.

INCORPORACIÓ

En aquest moment, i si no s'ha fet abans, l'entitat ha de **presentar l'equip** de l'organització. Això inclou tan els professionals de l'entitat com els altres voluntaris, així com la figura del coordinador o coordinadora de voluntariat. També s'ha de mostrar el lloc on desenvoluparà l'acció voluntària. L'entitat gestionarà la **pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil i d'accidents**.

A partir d'aquest moment, ja es pot dir que comença l'acció voluntària.

Cal tenir en compte que, en un primer moment, la persona que s'incorpora només coneix qui l'ha entrevistada, per tant, seria interessant que fos la mateixa persona que el va entrevistar qui l'acompanyi en aquest moment, i qui el presenti a la resta.

També es poden aprofitar, o organitzar expressament, reunions de voluntaris que informin sobre el projecte, les seves tasques, els destinataris de l'acció i tots els aspectes necessaris.

Una bona manera d'introduir la persona voluntària en l'organització és mostrant-li'n el funcionament *in situ*. És important que conegui les persones amb qui ha de desenvolupar la seva tasca, però també la resta de l'equip que treballa en altres àrees. Convé mostrar-li els diferents programes, el seu funcionament, la ubicació (si l'organització té diverses delegacions o serveis, ensenyar-li com a mínim els més accessibles i propers). El coneixement pràctic de la tasca de l'entitat li resultarà positiu per tenir-ne una visió global més enllà de l'activitat concreta que faci com a voluntari o voluntària.

Depenent del tipus de programa en què estigui adscrita, de l'experiència de la persona i de la complexitat de la tasca que hagi de desenvolupar, serà més o menys necessari un acompanyament durant els primers dies.

Protocols:

Manual o document d'acollida
Fitxa de la persona voluntària
Assegurança

Possible index d'un manual d'acollida per al voluntariat

1. La identitat

- 1.1. Missió de l'organització
- 1.2. Valors
- 1.3. Trajectòria de l'entitat
- 1.4. Model organitzatiu
- 1.5. Visió de futur
- 1.6. Reflexió estratègica

2. Les activitats

- 2.1. Projecte 1
- 2.2. Projecte 2
- 2.3. Etc.

3. El voluntariat a l'organització

- 3.1. Gestió del voluntariat
- 3.2. Pistes útils sobre funcionament i participació

4. Funcionament operatiu

- 4.1. Els espais d'activitat
- 4.2. Calendari d'actes anuals
- 4.3. Calendari anual de festius
- 4.4. Altres temes de funcionament
- 4.5. Treballar de manera sostenible

5. Eines de comunicació

- 5.1. La pàgina web de l'organització
- 5.2. Publicacions periòdiques
- 5.3. Butlletí electrònic

Annexos. Material complementari

- I. Model de gestió del voluntariat
- II. Pla de voluntariat
- III. Memòria anual
- IV. Organigrama
- V. Document de reflexió estratègica

Font: Observatori del Tercer Sector, 2008

SEGUIMENT

La revisió i el seguiment de la tasca del voluntariat són un punt molt important i l'entitat ho ha de tenir molt present. Per això, caldrà un suport personalitzat en què la persona voluntària pugui expressar les seves necessitats, inquietuds i demandes. És clau recollir-les i respondre adequadament, per tal de **motivar-la**, reconèixer la seva tasca i fidelitzar-la.

També és recomanable oferir espais d'intercanvi entre voluntaris on es puguin expressar dubtes i dificultats per afavorir l'encaix i desenvolupar les tasques de manera més eficaç.

Les assemblees, les consultes participatives, les reunions de seguiment i individuals són instruments adequats.

Per tant, podríem dir que un bon seguiment implica motivar i fomentar la participació.

Protocols:

Full d'assistència

Registre dels voluntaris

Enquestes de valoració/satisfacció del voluntariat

Alguns dels instruments que hauria de tenir qualsevol entitat per tal de promoure la participació del voluntariat són:

Participació en l'activitat o tasques de voluntariat

- Afavorir la implicació en el disseny dels programes i projectes.
- Transmetre informació sobre el resultat de l'activitat.
- Donar suport a la formulació de propostes.
- Establir reunions periòdiques per avaluar les activitats.
- Definir coordinadors referents per les persones voluntàries en les seves activitats.
- Promoure la constitució de grups d'activitat per a cada programa que es dugui a terme.
- Incorporar les propostes, valoracions i aportacions del voluntariat.
- Establir sistemes reglamentaris i no reglamentaris que determinin els òrgans de discussió dels nous projectes i de seguiment dels que ja funcionen.
- Delegar responsabilitats respecte a l'activitat que desenvolupen.

Participació en la vida associativa

- Organitzar grups de treball.
- Disposar d'àmbits i espais per reunir als voluntaris que formen part dels projectes.
- Assignar als voluntaris funcions concretes que estiguin relacionades amb la seva participació a l'entitat.
- Elaborar i mantenir actualitzat un catàleg d'activitats i/o butlletí del voluntariat.
- Disposar d'espais físics per reunir el voluntariat.
- Conèixer el grau de satisfacció de les persones voluntàries.
- Potenciar la formació per a la participació.
- Afavorir el reconeixement del voluntariat.

Participació formal

- Promoure mètodes democràtics d'elecció dels màxims responsables de les entitats.
- Promoure líders que representin l'opinió dels diferents col·lectius de voluntariat.
- Promoure la rotació de responsabilitats per garantir l'increment del lideratge i compromís en la participació interna.
- Garantir la presència i participació dels voluntaris en els òrgans de direcció i participació previstos per les entitats.

FACTORS QUE AFAVOREIXEN LA MOTIVACIÓ

1. Comprendre i conèixer el treball/feina a desenvolupar
2. Proporcionar recompenses i lloances
3. Facilitar tasques que incrementen el desafiament, la responsabilitat i la llibertat
4. Animar i afavorir la creativitat
5. Involucrar els voluntaris en la solució dels problemes
6. Ajudar el desenvolupament d'habilitats personals
7. Indicar com la tasca dels voluntaris contribueix a l'assoliment dels objectius de l'organització
8. Intervenir en els conflictes que dificulten el desenvolupament de les tasques assignades
9. Tenir els mitjans adequats per desenvolupar les tasques eficaçment

FACTORS QUE DIFÍCULTEN LA MOTIVACIÓ

1. Definir deficientment el treball/feina a desenvolupar i dels seus objectius
2. Supervisar inadequadament les tasques
3. No donar resposta sincera a les qüestions plantejades
4. Adoptar decisions unilaterals
5. No estar disposat a acceptar noves idees
6. Ocultar la veritat
7. No donar elogis pel treball ben realitzat
8. Assignar treballs avorrits o tediosos
7. No explicitar els reconeixements
8. No establir comunicació entre els diferents nivells
9. Sentiment de no formar part de l'equip
10. Forta crítica cap el treball

Font: <http://www.iniciativasocial.net/motivacion.htm>

Adaptado de Oldham, G: *The motivational strategies used by supervisors: Relationships to effectiveness indicators*. *Organizational Behaviour and Human Performance*, nº 15, 1976

De Torre Jussana UP21 http://www.tjussana.cat/doc/publicacions/UP_21.pdf

FORMACIÓ

Les entitats han de disposar d'un pla de formació que inclogui l'itinerari formatiu de les persones voluntàries, com a mínim quant a formació bàsica.

Aquest és un procés amb diferents fases, la primera de les quals és la **detecció de necessitats de formació**: abans de posar-vos a planificar qualsevol acció formativa hauríeu de determinar si aquesta és necessària i per a qui ho és. És vital que no només siguin els organitzadors els que percebin les necessitats, **sinó que siguin els voluntaris els primers a adonar-se de les seves mancances i necessitats**.

No es tracta de repetir sempre les mateixes formacions, tenint en compte que el procés formatiu hauria de ser enriquidor i adaptat a les necessitats i al moment en què es troben les persones voluntàries potencialment beneficiàries.

La disposició de recursos condicionarà la planificació de les accions formatives. És un repte que no totes les entitats poden assumir, però hi ha recursos en línia que poden facilitar aquesta tasca, i també entitats de segon nivell o de coordinació que assumeixen i proveeixen d'algunes d'aquestes formacions.

Tipologia de la formació:

- Facilitar als voluntaris l'adquisició de coneixements, habilitats i destreses necessaris per realitzar correctament la seva tasca: formació **bàsica per desenvolupar l'acció voluntària** (normativa de voluntariat, resolució de conflictes, treball en equip, protecció de dades, principis bàsics de psicologia i/o de pedagogia, ...).

- Ajudar-los a adequar-se a l'associació i a les activitats que s'hi duen a terme: adquirir una determinada cultura de l'organització: formació **bàsica sobre l'entitat**
- Actualitzar els coneixements i habilitats per a poder afrontar els avenços en els camp sobre el qual es realitza l'acció: formació **específica**

Estructura de la formació:

- **Curs de formació:** Acció que es pot realitzar en un centre extern o en la mateixa entitat. La durada dependrà del grau d'especialització i de si es tracta d'un curs estàndard o un curs a mida (fet a petició de l'entitat).
- **Seminari:** Acció de curta durada en què persones expertes realitzen una exposició o una conferència. També pot ser un espai per compartir experiències.
- **Taller:** Acció de curta durada en què, de forma molt pràctica, es treballen tècniques i recursos concrets.
- **Conferència, jornada, congrés...:** Accions externes o internes per aprofundir, compartir, debatre o fer propostes sobre una temàtica concreta.

El pla de formació s'ha d'adaptar a la realitat i a l'organització de cada entitat i, evidentment, s'ha de revisar periòdicament per adaptar-se a les necessitats formatives i/o als nous perfils de persones voluntàries que es puguin incorporar.

S'ha de valorar si les accions formatives plantejades han estat les més adequades per assolir els objectius del programa, i si aquestes han estat adequades per solucionar les situacions o els problemes inicials.

Protocols:

Pla de formació

RECONeixEMENT

Posar en valor i agrair el compromís i la feina desinteressada que fan les persones voluntàries és un deure de les entitats i un element que les atorga qualitat en la seva gestió.

Aquest reconeixement pot ser informal (una carta, una celebració, una publicació,...) i formal (la certificació de la seva participació en programes de voluntariat).

Aquesta certificació pot servir, en alguns casos, per enriquir el nostre currículum personal i, per tant, ha de ser formalment correcta: nom complet de l'entitat, període i hores del voluntariat exercit, àmbit i actuacions fetes, ..., i signat per la persona que exerceix un càrrec directiu a l'entitat (generalment la Secretaria).



Protocols:

Carta d'agraïment
 Certificat/reconeixement

La Plataforma del Voluntariado de España va posar en marxa i gestiona el programa **VOL+**, de reconeixement i certificació de competències adquirides en l'exercici del voluntariat. Concretament, es tracta de les competències transversals següents:

- Analitzar i resoldre problemes
- Iniciativa i autonomia
- Flexibilitat i innovació
- Capacitat de liderar iniciatives
- Organització i planificació
- Comunicació interpersonal
- Treball en equip

Per a més informació, podeu consultar el web de la Plataforma:

<https://plataformavoluntariado.org/vol-plus/>



Per altra part, diferents entitats juvenils i de voluntariat de l'estat espanyol també varen posar en marxa el projecte **RECONOCE**, que permet l'acreditació de competències online.

El projecte articula una xarxa d'entitats públiques i privades sense ànim de lucre (juvenils principalment) que promouen un Sistema Online d'Acreditació de les competències adquirides durant la seva experiència de voluntariat.

Si en voleu més informació, podeu consultar el seu web: <https://reconoce.org/cat/>

DESVINCULACIÓ

L'acció de les persones voluntàries és finita i hi ha un moment en què es produeix el comiat. Aquest moment pot esdevenir perquè s'acaba el programa de voluntariat, per decisió organitzativa o de la persona voluntària.

En aquesta etapa caldrà reconèixer la seva tasca dins l'entitat, recollir les seves experiències i valorar amb ella les causes i motivacions de la sortida.

La manera de procedir en el moment en què un voluntari decideix desvincular-se de l'entitat és tan important com quan s'incorpora. Cal fer una **entrevista de tancament** que reculli els **motius de la desvinculació** i avaluï la seva feina.



Sempre que els motius no estiguin vinculats a una mala praxi, és important expressar que **la porta no està tancada** i que és possible la seva reincorporació en un futur. Es pot seguir mantenint la vinculació amb diferents mecanismes. D'altra banda, des de l'entitat s'ha d'oferir un certificat de reconeixement i/o una carta d'agraïment.

Protocolos:

Carta d'agraïment

Certificat/reconeixement

Protocol de baixa

DADES I DOCUMENTS D'INTERÈS

Plataforma del Voluntariat de les Illes Balears:

<https://plataformavoluntariat.org/ca/formacions-per-entitats-de-voluntariat/>

Altres:

<https://xarxanet.org/formacio/recursos/el-pla-de-formacio-del-voluntariat>