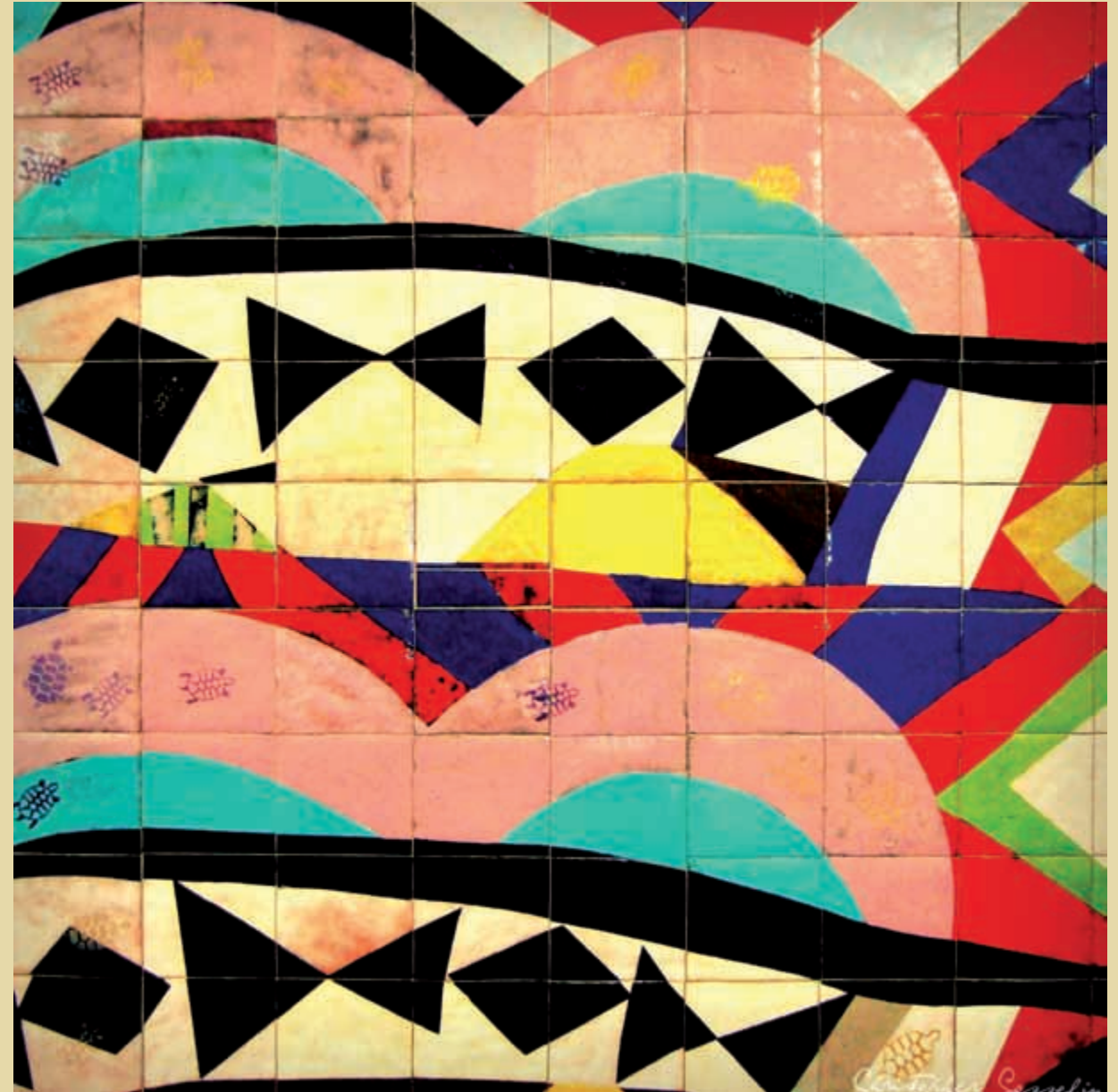


# Bones pràctiques

en actuacions cíviques,  
comunitàries i de voluntariat

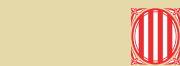
Bones pràctiques en actuacions cíviques, comunitàries i de voluntariat



CC. Christopher Gosselin



Generalitat de Catalunya  
Departament de Governació  
i Administracions Públiques  
**Secretaria d'Acció Ciutadana**



Generalitat de Catalunya  
Departament de Governació  
i Administracions Públiques  
**Secretaria d'Acció Ciutadana**





# Bones pràctiques en actuacions cíviques, comunitàries i de voluntariat



Generalitat de Catalunya  
Departament de Governació  
i Administracions Públiques  
**Secretaria d'Acció Ciutadana**

**Bones** pràctiques en actuacions cíviques, comunitàries i de voluntariat  
I. Observatori del Tercer Sector II. Catalunya. Secretaria d'Acció Ciutadana  
1. Associacionisme – Catalunya 2. Entitats sense ànim de lucre –  
Catalunya 3. Voluntariat – Catalunya  
364.62(467.1)

El text pot ser reproduït totalment o parcialment amb l'autorització  
prèvia del Departament de Governació i Administracions Públiques.

© Generalitat de Catalunya  
Departament de Governació  
i Administracions Públiques

Autor de l'estudi:  
Observatori del Tercer Sector

Disseny i realització: gama, sl

1a edició: setembre 2010  
Dipòsit legal: B. 27.454-2010  
Imprès a: Thau, S. L.

# Índex de continguts

<b>Presentació del conseller</b> .....	9
<b>Presentació del secretari d'Acció Ciutadana i del director general d'Acció Comunitària.</b> .....	11
<b>1. Introducció</b> .....	13
<b>2. El Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat</b> .....	15
<b>3. L'ús de la publicació</b> .....	19
<b>4. La selecció de les bones pràctiques</b> .....	23
<b>5. Bones pràctiques en l'eix de les persones</b> .....	29
Roses contra l'oblit: una campanya de captació de persones associades, donants i voluntàries. ....	30
La presència i implicació del voluntariat en el desenvolupament del projecte . . .	32
Espais de trobada i formació per al voluntariat: un element clau per a la seva fidelització .....	35
El <i>mentoring</i> : una metodologia aplicada al voluntariat .....	38
El voluntariat hospitalari .....	41
Apadrinar un avi: una experiència de voluntariat intergeneracional .....	44
La implicació de les persones usuàries com a voluntàries de l'entitat .....	47
<b>6. Bones pràctiques en l'eix de les entitats</b> .....	51
L'estratègia de diversificació de les fonts de finançament .....	52
El compromís entorn d'una gestió de qualitat .....	55
La presència social de les entitats .....	58
La capacitat d'adaptació del model organitzatiu .....	61
La implicació de la ciutadania en processos d'incidència política .....	64
La Cadena Solidària: un exemple de treball en xarxa i cooperació entre actors socials .....	67
La promoció del diàleg i la participació associativa .....	70
Recursos tecnològics a l'abast del teixit associatiu .....	73

La importància de la metodologia en l'acció . . . . .	76
La dinamització i participació de la base social . . . . .	79
<b>7. Bones pràctiques en l'eix de la societat . . . . .</b>	<b>81</b>
El treball de proximitat en el territori i la col·laboració amb els agents comunitaris . . . . .	82
El rol de les entitats en el desenvolupament comunitari. . . . .	85
El treball en el territori en l'àmbit rural . . . . .	88
La tasca de sensibilització en els centres educatius . . . . .	91
El procés d'acompanyament d'infants i joves en situació de vulnerabilitat . . . . .	94
Programa Respir: atenció a les famílies de les persones afectades. . . . .	97
El valor de les unitats d'escolarització compartida. . . . .	100
Arpilleras: dones cosint històries . . . . .	103
La ràdio comunitària del Raval . . . . .	106
Les tertúlies literàries dialògiques: una experiència de promoció de la igualtat d'oportunitats . . . . .	109
VPK: la participació i el lideratge de la joventut . . . . .	111
Un espai per compartir recursos entorn de l'educació en valors . . . . .	114
<b>8. Reflexions finals. . . . .</b>	<b>117</b>
<b>9. Annexos . . . . .</b>	<b>121</b>
Metodologia . . . . .	122
Organitzacions participants . . . . .	123

# Presentacions





## Presentació del conseller



A Catalunya estem vivint una profunda transformació que requereix un treball intensiu en les polítiques que reforcin la integració i la cohesió social. Davant la creixent diversitat cultural i de comportaments, és necessari promoure els valors comuns que enforteixen els vincles de pertinença a la comunitat. I és en aquest context que el Departament de Governació i Administracions Públiques dóna suport a les entitats del país i treballa per impulsar l'associacionisme i el voluntariat.

Aquesta és una estratègia que es fonamenta en la tradició integradora de Catalunya i la vitalitat del teixit associatiu que tenim. Perquè un bon ciutadà és aquella persona que sap conviure amb el veïnat, però, a més a més, és qui té un paper actiu en la política municipal, s'associa amb altres persones, participa en els processos de decisió, actua en els espais públics, es preocupa pel benestar dels altres, pren responsabilitats i es compromet amb el futur del país.

A Catalunya hi ha, des de fa molt de temps, una forta i arrelada tradició associativa i de voluntariat. Fins i tot, aquesta dedicació ha esdevingut una marca de país, avalada per les més de 15.000 associacions actives i més de 670.000 persones voluntàries. Davant d'aquesta realitat potent i dinàmica, cal continuar treballant per potenciar i vertebrar

un dels fonaments més importants del nostre país.

La bona salut del sector és palesa en l'increment notable els darrers anys en el nombre de projectes que desenvolupen les entitats. Projectes que incideixen directament en el benestar de la ciutadania i en la cohesió social. Però no podem perdre de vista les noves necessitats socials, així com les amenaces i les oportunitats que ens depara el futur.

Per això, cal cercar les eines adients per optimitzar les actuacions i facilitar la feina de les entitats des de l'associacionisme. Cal apostar per la creació d'una línia d'actuacions que aportï millors coneixements i més experiències per al tercer sector. Un instrument de referència útil i eficaç per a tothom, del qual es puguin extreure aprenentatges pràctics aplicables a qualsevol àmbit o punt del territori.

Aquesta és la voluntat d'aquest llibre de bones pràctiques, a partir del qual, les entitats mostren tot allò que han après en la seva activitat diària. Un llibre que s'adreça a totes les persones vinculades al món associatiu, que pretén oferir exemples de bones pràctiques que puguin ajudar el tercer sector a millorar la seva actuació i a obtenir millors resultats. I, al mateix temps, és una eina per donar a conèixer la gran tasca que es du a

terme des del món de l'associacionisme i el voluntariat a Catalunya.

En aquest sentit, vull agrair la col·laboració de totes les entitats que han aportat les seves experiències, gràcies a les quals s'ha pogut elaborar aquest manual de bones pràctiques. Alhora, també vull transmetre la

meva felicitació al gran nombre de persones voluntàries que hi estan implicades i realitzen una actuació de qualitat per al conjunt del país.

**Jordi Ausàs i Coll**

Conseller de Governació  
i Administracions Públiques

# Presentació del secretari d'Acció Ciutadana i del director general d'Acció Comunitària

Benvolguts, benvolgudes,

Des de la Direcció General d'Acció Comunitària de la Secretaria d'Acció Ciutadana apostem pel treball continuat i de qualitat, que es concreta en actuacions i objectius tangibles en la societat com ara oferir suport al tercer sector, facilitar la transferència de coneixements i els espais de democratització i diàleg entre entitats i Administració, promoure el civisme, dotar el país i les persones que hi conviuen de recursos per a la convivència, potenciar la proximitat de les entitats i atorgar més protagonisme i visibilitat a la seva tasca.

Aquests són alguns dels objectius principals que la Secretaria d'Acció Ciutadana comparteix amb les entitats catalanes i que es realitzen mitjançant un treball conjunt. En aquest sentit, hem fet una aposta ferma per facilitar els recursos que millorin els resultats dels projectes i de les actuacions que desenvolupa el teixit associatiu del nostre país. En aquesta tasca ha resultat imprescindible comptar amb la implicació i la col·laboració de tots els agents, a més d'assegurar la incidència arreu del territori i en els diversos àmbits d'actuació.

L'elaboració del llibre de bones pràctiques que teniu a les mans és fruit d'aquest treball d'apropament a les entitats. Es tracta de la tercera publicació d'una col·lecció de manuals pràctics i d'interès per al tercer sector que ha elaborat el Departament de Governança

i Administracions Públiques. Aquesta publicació s'emmarca dintre del Pla nacional de l'associacionisme i voluntariat (PNAV), el document que determina els eixos, les línies estratègiques, els objectius i les mesures que es portaran a terme des del Govern els propers anys per potenciar la incidència pública i social de l'associacionisme i el voluntariat. Entre les mesures que recull, el PNAV estableix la redacció d'un manual de bones pràctiques que recopili projectes, metodologia, activitats, accions, etc. de les entitats del tercer sector. Amb aquesta premissa, el llibre busca transmetre experiències i coneixements útils i necessaris per a la millora dels resultats del treball diari que duen a terme les entitats i que beneficien, en última instància, el conjunt de la societat.

Volem agrair la col·laboració de les entitats que han fet possible, una vegada més, que tots i totes puguem disposar d'una nova eina que faciliti i ajudi a desenvolupar millor les tasques pròpies de les instàncies administratives. Des de la Secretaria d'Acció Ciutadana continuarem apostant per aquesta línia d'actuació que promou el treball conjunt i coordinat entre la recerca, les entitats i l'Administració pública.

**Josep M. Civis**  
Secretari d'Acció Ciutadana

**Xavier Garriga**  
Director general d'Acció Comunitària



Introducció

1

El civisme i el voluntariat tenen una llarga tradició a Catalunya i formen part de la nostra identitat com a país. Les entitats sense afany de lucre són l'element clau per a la promoció dels valors del civisme i el foment del voluntariat. A través de les seves activitats (socials, culturals, comunitàries, etc.), la ciutadania troba en el teixit associatiu un espai de participació per contribuir a la millora del seu entorn i de les persones que en formen part.

En aquest marc, i entenent el fet associatiu com a element clau per al progrés social, el Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat aprovat l'any 2008 estableix els eixos, les línies estratègiques, els objectius i les mesures envers l'associacionisme i el voluntariat que el Govern de la Generalitat de Catalunya assumeix com a polítiques a impulsar en els propers anys.

En l'actualitat, bona part de les accions que es duen a terme per a la construcció d'una societat més justa i solidària és possible gràcies a l'esforç de moltes persones i entitats. Amb aquesta iniciativa es vol donar visibilitat a la trajectòria i la feina realitzada per algunes d'aquestes entitats, identificant i visibilitzant bones pràctiques en la promoció

del voluntariat, en el funcionament organitzatiu o en les metodologies d'intervenció davant una societat complexa i en evolució constant.

Així doncs, la publicació que teniu entre les mans recull experiències rellevants dutes a terme per organitzacions no lucratives catalanes en els diferents eixos que defineix el Pla nacional: les persones, les entitats i la societat.

Més enllà de visibilitzar, conèixer i difondre les diferents experiències, valuoses per si mateixes, la publicació pretén oferir claus d'èxit i aprenentatges transversals amb l'objectiu de fomentar la seva rèplica en altres contextos similars.

En aquest sentit, vol fomentar la cooperació entre les mateixes entitats del sector i esdevenir una eina útil per seguir avançant conjuntament cap a la millora del funcionament i impacte de les organitzacions i, en definitiva, cap a l'enfortiment i reconeixement del sector com a agent rellevant de transformació social.

Observatori del Tercer Sector

El Pla nacional de  
l'associacionisme  
i el voluntariat

2



El Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat és el resultat d'un treball encetat l'any 2003 i aprovat l'any 2008 que va comptar amb la participació del conjunt més representatiu del teixit associatiu i de voluntariat de diferents àmbits, els departaments de la Generalitat de Catalunya, les entitats de representació local, els sindicats, el sector empresarial, les universitats i els col·legis professionals.

Entenent el fet associatiu com un element clau en la construcció d'una societat més participativa i com a factor essencial per al progrés social i l'avenç de Catalunya com a país, aquest Pla determina els eixos, les línies estratègiques, els objectius i les mesures envers l'associacionisme i el voluntariat que el Govern de la Generalitat de Catalunya assumeix com a polítiques de govern per impulsar a quatre anys vista.

Es tracta d'un document innovador que reforça el rol de l'associacionisme i el voluntariat com a forma de participació cívica i solidària dels ciutadans i ciutadanes en la vida social del país i, en definitiva, en tots els camps d'acció que afecten el bé comú.

El Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat estructura les accions i les polítiques de suport en tres eixos o àmbits d'actuació:

1. **Les persones** que participen en les entitats i formen el voluntariat.
2. **Les entitats** sense afany de lucre en el marc de les quals participen les persones.
3. **La societat** en la qual impacten les accions que duen a terme les entitats.



A partir de l'elaboració d'un diagnòstic sobre l'estat de l'associacionisme i el voluntariat a Catalunya, el Pla estableix les línies estratègiques i les mesures concretes per fer front als reptes identificats en cadascun dels tres àmbits.

Àmbits	Reptes identificats
Les persones	La formació
	La captació, la incorporació i la fidelització de les persones a les entitats
	La promoció i el reconeixement del voluntariat
	La definició de tipologies i perfils de les persones voluntàries
Les entitats	El finançament
	La cooperació i el treball en xarxa
	La relació entre persones voluntàries i remunerades
	La participació del voluntariat a les entitats
	La clarificació de les estructures organitzatives i la consolidació dels òrgans de govern de les entitats
	L'impuls de la rendició de comptes a la base social i a la ciutadania
	La definició de criteris de gestió de l'equip humà
	La incidència política de les entitats
La societat	El nou marc de relacions entre l'Administració, les entitats de voluntariat i les empreses
	La qualitat i l'avaluació
	L'equitat i la justícia social
	El paper dels valors a la comunitat
	El foment de la convivència
	Les necessitats socials emergents
	L'enfortiment de la democràcia participativa

Es pot trobar informació detallada del Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat als webs: [www.voluntariat.org](http://www.voluntariat.org) i [www.xarxanet.org](http://www.xarxanet.org).



L'ús de la  
publicació

3

## Estructura de la publicació

Aquesta publicació s'estructura en una primera part introductòria, que inclou:

- Presentacions
- Introducció
- El Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat

A continuació es troba un segon bloc d'informació de caràcter metodològic, centrat en la utilitat de la publicació i en l'explicació dels criteris tècnics utilitzats per a la selecció de les bones pràctiques:

- Ús de la publicació
- La selecció de bones pràctiques

A partir d'aquí es presenta el recull de bones pràctiques agrupades en els tres eixos que estableix el Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat. En total, la publicació recull 29 experiències d'entitats no lucratives catalanes.

- Bones pràctiques en l'eix de les persones
- Bones pràctiques en l'eix de les entitats
- Bones pràctiques en l'eix de la societat
- Reflexions finals: síntesi del valor d'aportació de les bones pràctiques

Finalment, la publicació inclou un apartat d'annexos on hi ha un resum metodològic de la recerca, així com una llista de persones i entitats participants.

- Annexos

## Estructura de les bones pràctiques

Per aconseguir un format àgil i entenedor, les bones pràctiques s'organitzen en fitxes que segueixen una ordenació homogènia. A través d'aquesta estructura s'aconsegueix identificar fàcilment els elements clau i els aprenentatges de cada experiència, reforçant així la utilitat de la publicació.

Dades identificatives:  
nom de l'experiència  
i de l'entitat

Per què és important  
aquesta experiència?  
Rellevància

Què se'n pot aprendre? Informació  
útil per a l'aplicabilitat del cas en  
altres organitzacions



En què consisteix  
l'experiència?  
Descripció

Informació i dades de contacte  
de l'organització: dades sobre  
l'entitat, les activitats, etc.

Tal com es mostra en la figura, cada fitxa inclou els apartats següents:

### Dades identificatives:

Identificació del títol de l'experiència i del nom de l'entitat impulsora.

### Rellevància de l'experiència:

Justificació de per què ha estat seleccionada aquesta iniciativa i, per tant, la rellevància que té en el marc de la publicació.

### Descripció:

Descripció de l'experiència seleccionada, amb un repàs dels principals elements que la caracteritzen.

### Aprentatges:

Després de la descripció s'extreuen els aprenentatges que es poden apuntar sobre l'experiència. Els aprenentatges són de caire transversal, i es posa especial èmfasi en la utilitat per a altres organitzacions.

### Informació i dades de contacte:

Finalment, en aquest darrer apartat es recull la missió, les activitats principals i la pàgina web de l'organització de referència.



La selecció de les  
bones pràctiques

4



## El concepte de bona pràctica

Aquesta publicació utilitza el concepte de bona pràctica per denominar les experiències dutes a terme per entitats no lucratives que han funcionat, i/o estan funcionant, en un determinat context a partir de les quals es poden extreure aprenentatges transversals per millorar el funcionament i l'impacte d'altres organitzacions del sector. Es tracta doncs d'una definició operativa, construïda amb l'objectiu de ser útil per a aquesta publicació.

Des d'aquesta perspectiva, les experiències seleccionades no pretenen ser les millors pràctiques sinó que ofereixen exemples positius, amb un important component de transferència i aplicabilitat en entorns similars.

## Els criteris de selecció

Per fer la selecció de les bones pràctiques s'han tingut en compte diversos criteris:

### Criteris de prioritació

Foment de la cohesió social i de la participació ciutadana

Promoció d'actuacions cíviues

Promoció del voluntariat i de l'associacionisme

Transmissió dels valors democràtics a la societat

Dimensió comunitària i implicació d'agents del territori en les actuacions

Foment del treball en xarxa i transversalitat de les accions

Inclusió social dels col·lectius més vulnerables

Innovació de les activitats desenvolupades

Impacte i èxit de les actuacions organitzatives

Replicabilitat de les experiències

### **Foment de la cohesió social i de la participació ciutadana**

Iniciatives que contribueixen a fomentar la cohesió social i la participació ciutadana, sigui quin sigui l'àmbit específic d'intervenció (social, cultural, etc.).

### **Promoció d'actuacions cíviques**

Experiències que incideixen en la promoció del civisme, amb un èmfasi especial en el valor del respecte i la convivència en el territori.

### **Promoció del voluntariat i de l'associacionisme**

Experiències que reforcen el valor d'aportació del voluntariat a la societat i el rol del teixit associatiu com a agent de transformació social.

### **Transmissió de valors democràtics al conjunt de la societat**

Iniciatives que incorporin elements de promoció de valors democràtics, tant al si de les organitzacions com al conjunt de la societat. Es valorarà també les experiències que posin en relleu els valors propis de la cultura catalana.

### **Dimensió comunitària i implicació d'agents del territori en les actuacions**

Accions o metodologies que incorporin la comunitat i els agents territorials en la forma de plantejar les actuacions.

### **Foment del treball en xarxa i transversalitat de les accions**

Experiències que fomentin la cooperació entre les mateixes entitats del tercer sector i/o la col·laboració amb la resta d'agents socials, des d'una perspectiva transversal.

### **Inclusió social dels col·lectius més vulnerables**

Iniciatives o metodologies que promoguin la construcció d'una societat més justa i inclusiva, amb una atenció especial a la promoció social dels col·lectius especialment fràgils.

### **Innovació de les activitats desenvolupades**

Grau d'innovació de les iniciatives, ja sigui en l'àmbit de la gestió o funcionament organitzatiu com en el de les metodologies d'intervenció plantejades.

### **Impacte i èxit de les actuacions organitzatives**

Abast i resultats de les experiències, prioritant les que compten amb una trajectòria i una avaluació dels resultats assolits.

### **Replicabilitat de les experiències**

Grau de sistematització de les iniciatives i capacitat per ser transferides i aplicades en altres contextos.

Tot i que s'han prioritzat els criteris tècnics, per seleccionar les bones pràctiques també s'han tingut en compte alguns elements de representació. Així, s'han destacat experiències de diferents territoris, subsectors (acció social, cultural, drets humans, salut, etc.) i àmbits d'activitat (sensibilització, educació, atenció i orientació, rehabilitació, etc.). Finalment, també s'han volgut recollir experiències d'entitats no lucratives, tant de base com de segon i tercer nivell, amb diferents trajectòries i dimensions organitzatives.

## Quadre resum de les experiències seleccionades

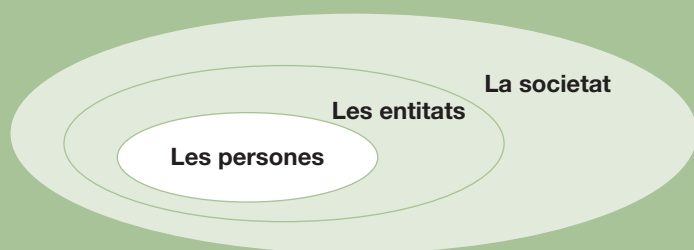
Eix	Títol de la bona pràctica	Entitat	Pàg.
<b>Les persones</b>	Roses contra l'oblit: una campanya de captació de persones associades, donants i voluntàries	Fundació Amics de la Gent Gran	30
	La presència i implicació del voluntariat en el desenvolupament del projecte	Fundació Gresol - Projecte Home Catalunya	32
	Espais de trobada i formació per al voluntariat: un element clau per a la seva fidelització	Fundació Privada Avismón Catalunya	35
	El <i>mentoring</i> : una metodologia aplicada al voluntariat	Associació Punt de Referència	38
	El voluntariat hospitalari	Associació de Cardiopaties Congènites (AACIC)	41
	Apadrinar un avi: una experiència de voluntariat intergeneracional	Càritas Catalunya	44
	La implicació de les persones usuàries com a voluntàries de l'entitat	Associació Rauxa	47
<b>Les entitats</b>	L'estratègia de diversificació de les fonts de finançament	Casal dels Infants per a l'Acció Social als Barris	52
	El compromís entorn d'una gestió de qualitat	Creu Roja Catalunya	55
	La presència social de les entitats	Casal Lambda	58
	La capacitat d'adaptació del model organitzatiu	Fundació Privada Ared	61
	La implicació de la ciutadania en processos d'incidència política	SOS Racisme de Catalunya	64
	La Cadena Solidària: un exemple de treball en xarxa i cooperació entre actors socials	Fundació Privada Banc dels Aliments	67
	La promoció del diàleg i la participació associativa	Ens de Comunicació Associativa (ECA)	70
	Recursos tecnològics a l'abast del teixit associatiu	Fundació I-With.org	73
	La importància de la metodologia en l'acció	Fundació Servei Gironí de Pedagogia Social (SER.GI)	76
	La dinamització i participació de la base social	Associació Lluïsos de Gràcia	79

Eix	Títol de la bona pràctica	Entitat	Pàg.
La societat	El treball de proximitat en el territori i la col·laboració amb els agents comunitaris	Salesians Sant Jordi	82
	El rol de les entitats en el desenvolupament comunitari	Fundació Privada Trinijove	85
	El treball en el territori en l'àmbit rural	Coordinació Rural de Catalunya (CRUC)	88
	La tasca de sensibilització en els centres educatius	Associació Catalana de Malalties Neuromusculars (ASEM CATALUNYA)	91
	El procés d'acompanyament d'infants i joves en situació de vulnerabilitat	Associació Educativa Integral del Raval (AEIRaval)	94
	Programa Respir: atenció a les famílies de les persones afectades	Fundació Catalana per a la Paràlisi Cerebral (FCPC)	97
	El valor de les unitats d'escolarització compartida	Centre Esclat	100
	Arpilleras: dones cosint històries	Fundació Privada Ateneu Sant Roc	103
	La ràdio comunitària del Raval	Associació Ciutadana Ravalnet	106
	Les tertúlies literàries dialògiques: una experiència de promoció de la igualtat d'oportunitats	Federació d'Associacions Culturals i Educatives de Persones Adultes (FACEPA)	109
	VPK: la participació i el lideratge de la joventut	Fundació Marianao	111
	Un espai per compartir recursos entorn de l'educació en valors	Associació Senderi, Educació en Valors	114



# Bones pràctiques en l'eix de les persones

# 5



# Roses contra l'oblit: una campanya de captació de persones associades, donants i voluntàries

Fundació Amics de la Gent Gran

## Per què és rellevant?

Aquesta experiència posa de manifest la importància de generar accions que permetin ampliar la base social de les entitats no lucratives amb l'objectiu d'incrementar l'abast de les seves actuacions.

En concret, es presenta una campanya innovadora de captació de persones associades, donants i voluntàries que busca sensibilitzar la ciutadania i apropar-la a l'activitat de l'organització.

L'èxit de la campanya rau en la seva capacitat per mobilitzar la ciutadania en el marc d'una jornada emblemàtica a Catalunya com és la Diada de Sant Jordi i en la tasca posterior que du a terme l'organització per vincular aquests ciutadans a la seva missió.

## En què consisteix aquesta experiència?

La Fundació Amics de la Gent Gran du a terme, des de l'any 2008, la campanya "Roses contra l'oblit", en el marc de la Diada de Sant Jordi. Aquesta experiència permet a les persones ser voluntàries per un dia, amb el gest de regalar una rosa a alguna persona gran del seu entorn.

"Roses contra l'oblit" mobilitza la ciutadania cap a una tasca de voluntariat, i aconsegueix un èxit de participació significatiu, amb més de 8.000 persones que s'hi inte-



ressen al llarg de tres dies. A més, amb aquesta iniciativa, sensibilitza la societat catalana sobre la situació de solitud que viuen les persones grans del nostre entorn.

Es tracta d'una campanya digital, concreta en un portal d'Internet, [www.rosescontraloblit.com](http://www.rosescontraloblit.com), elaborat amb el suport i patrocini de diverses entitats i institucions. És en aquest portal on les persones participants s'inscriuen a la vegada que disposen d'un espai on deixar el seu testimoni i manifestar el seu suport als avis i àvies que pateixen solitud i aïllament. Els missatges dels visitants queden enregistrats en un mur, i així





es dóna visibilitat i es reconeix la col·laboració de les persones que han participat en la iniciativa. A més, a partir del portal de la campanya es divulga tant la realitat de les persones grans que viuen soles (a través d'un vídeo) com l'activitat de l'organització (a través d'un enllaç directe a la pàgina web de la Fundació Amics de la Gent Gran).

Més enllà de l'objectiu de sensibilització, l'experiència constitueix un mitjà clau per a la captació de noves persones que puguin contribuir al compliment de la missió de l'organització de diverses maneres, ja sigui associant-se o a través de l'acció voluntària en els diferents territoris on actuen (Barcelona, Cambrils, Mollet del Vallès, Santa Coloma de Gramenet i Vilanova i la Geltrú).

### Què se'n pot aprendre?

- **La innovació en les campanyes de captació.**  
Per tal d'incrementar l'impacte de les iniciatives de captació de persones associades i voluntàries, és important desenvolupar iniciatives que incorporin elements innovadors i diferencials que ajudin a associar la campanya amb la missió de l'entitat impulsora.
- **L'ús de les TIC.**  
Les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) faciliten l'amplificació de les iniciatives, i arriben a un major nombre de persones i de perfils diversos.



- **La col·laboració entre entitats.**

La implicació de diverses institucions en el desenvolupament d'una campanya té un efecte multiplicador. Per una banda, se sensibilitzen diversos agents socials i, per l'altra, permet enriquir la iniciativa amb el valor d'aportació específic de cada un d'aquests.

### Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1987



**Missió:** Lluitar contra la solitud i l'exclusió de les persones grans mitjançant l'acció del voluntariat i la sensibilització de la societat.

**Activitats principals:** Acompanyament emocional i dinamització social de persones grans. Sensibilització de la societat sobre la realitat en què viuen els ancians.

**Més informació:**  
[www.amicsdelagentgran.org](http://www.amicsdelagentgran.org)



# La presència i implicació del voluntariat en el desenvolupament del projecte

Fundació Gresol - Projecte Home Catalunya

## Per què és rellevant?

La rellevància d'aquesta experiència radica en la presència de l'acció voluntària, de forma transversal, en totes les àrees i activitats de l'organització, en consonància amb els propis valors organitzatius: la solidaritat, la gratuïtat i el compartir.

En aquest sentit, les persones voluntàries tenen un paper clau en el compliment de la missió de l'entitat, així com en l'execució de les diferents activitats que es desenvolupen. Aquest alt nivell de participació s'acompanya d'un seguiment per part de l'entitat que permet estudiar l'evolució de la persona voluntària al llarg del seu recorregut en l'organització i anar ajustant les seves expectatives i les motivacions amb les necessitats de cada moment.

## En què consisteix aquesta experiència?

La Fundació Gresol - Projecte Home Catalunya treballa per la promoció de l'autonomia i la dignitat de les persones en l'àmbit del tractament i la prevenció de les drogodependències i altres conductes addictives.

L'entitat centra doncs la seva intervenció en dos pilars: el tractament i la prevenció. Per una banda, pel que fa a l'àrea de tractament de drogodependències, es realitzen diversos programes que donen resposta a les necessitats de les persones afectades, en



funció de la fase del procés de rehabilitació en què es troben. A més, l'entitat ofereix a les persones usuàries assessorament en l'àrea jurídica, sanitària i formativa.

Per l'altra banda, en l'àmbit de la prevenció es desenvolupen programes que promouen la salut i les habilitats socials i redueixen les conductes de risc entre els col·lectius de joves, adolescents i les seves famílies.

En aquest marc, la figura del voluntariat és clau, tant per poder dur a terme les activitats com per la necessària transmissió dels valors de l'organització. Ser una persona voluntària en aquesta entitat implica assumir un compromís per fer front als problemes derivats de les drogodependències a partir del treball conjunt amb un equip de persones (voluntàries i remunerades).

El col·lectiu de persones voluntàries és present de manera transversal en les diferents àrees d'actuació de l'organització:

- Àrea terapèutica: seguiments de la comunitat terapèutica, suport del grup de famílies i del grup de parelles.
- Àrea de salut: seminaris mèdics destinats a famílies i persones usuàries, coordinació amb centres mèdics i suport als equips terapèutics de l'entitat.
- Àrea cultural: classes escolars, tallers i activitats esportives.
- Àrea de gestió: atenció telefònica, organització d'esdeveniments i suport a l'administració.

Les persones voluntàries desenvolupen tasques específiques dins de cada àrea i, tenint en compte la seva importància, hi ha una gestió i coordinació eficient d'aquestes.

L'entitat disposa de mesures específiques per tal de garantir un bon seguiment del voluntariat i estar pendents de les necessitats que pugui tenir. D'aquesta manera, s'aconsegueix una major eficàcia i qualitat de la seva tasca.

Una qüestió d'especial rellevància és la cura de l'estat emocional dels voluntaris i voluntàries. En aquest sentit, un membre de l'equip de persones voluntàries s'encarrega de realitzar sessions d'autoajuda. S'hi treballa la gestió de les emocions i es faciliten



eines per tal de desenvolupar habilitats amb l'objectiu que puguin donar el suport a les persones afectades en bones condicions.

L'entitat també compta amb la figura d'una persona encarregada de la coordinació global i del seguiment del voluntariat. Una de les seves funcions és vetllar per anar ajustant expectatives i motivacions, alhora que garantir la coherència entre les necessitats organitzatives i les competències i habilitats dels diferents perfils de persones voluntàries. A més, aquesta persona orienta i acompanya l'equip de voluntariat en el propi desenvolupament de l'activitat i en la seva evolució integral en el marc de l'organització.

### Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1995

**Logo:** 

**Missió:** Promoure l'autonomia i la dignitat de les persones, treballant per al tractament i la prevenció de les drogodependències i altres conductes d'addicció.

**Activitats principals:** L'entitat du a terme programes d'acompanyament socio sanitari, educatiu i terapèutic per a la rehabilitació i integració social de les persones drogodependents, i desenvolupa actuacions de prevenció de les drogodependències.

**Més informació:**

[www.projectehome.org](http://www.projectehome.org)

## Què se'n pot aprendre?

- **La transmissió de la missió de l'entitat.**

És important que les persones voluntàries compreguin i interioritzin la missió i els valors de l'entitat, especialment a l'hora de treballar amb problemàtiques socials delicades.

- **La identificació dels diferents perfils de persones voluntàries.**

Per tal de treure el màxim profit del valor d'aportació del voluntariat a l'entitat, és important que les entitats no lucratives si-

guin capaces d'organitzar les diverses tasques tenint en compte les competències i habilitats dels diferents perfils de persones voluntàries.

- **L'acompanyament i el suport integral del voluntariat.**

Les persones voluntàries aporten valor en les diverses activitats que es duen a terme des de l'entitat. Les entitats no lucratives han de crear mecanismes per acompanyar i tenir cura d'aquestes persones al llarg de la seva trajectòria dins de l'entitat.

# Espais de trobada i formació per al voluntariat: un element clau per a la seva fidelització

Fundació Privada Avismón Catalunya

## Per què és rellevant?

Quan en una entitat el voluntariat representa l'eix vertebrador de l'acció és important que es generin iniciatives que fomentin la vinculació i el compromís d'aquestes persones, tant amb el col·lectiu beneficiari com amb els professionals de l'entitat.

L'experiència d'aquesta entitat potencia la participació activa de les persones voluntàries i aconsegueix un voluntariat fidel que participa i evoluciona a la vegada que ho fa l'organització.

## En què consisteix aquesta experiència?

La Fundació Privada Avismón Catalunya és una entitat no lucrativa d'àmbit català que treballa en el món del suport i l'ajuda a la gent gran.

Les persones voluntàries són el nucli central d'Avismón, presents en tots els projectes que es duen a terme. L'entitat compta amb un voluntariat estable al llarg del temps, fortament vinculat a l'organització i implicat en totes les activitats que s'hi organitzen. Tenint en compte aquest paper fonamental que té el voluntariat, l'entitat du a terme accions específiques durant el desenvolupament de la seva tasca.

La fase de desenvolupament és clau en el cicle de gestió del voluntariat ja que és quan

esdevé directament la col·laboració voluntària. És per això que aquesta fase comprèn diverses accions amb l'objectiu de potenciar la relació entre la persona voluntària i l'entitat.

En aquest sentit, les activitats que organitza Avismón potencien aquest desenvolupament adequat de la persona voluntària dins de l'entitat. Treballen per dur a terme accions específiques en diversos àmbits: organització, formació, comunicació, participació i seguiment. Les accions es concreten en les activitats següents:

- **Organització.** L'entitat compta amb una àrea social encarregada de gestionar l'acollida, i es posa especial èmfasi en el procés d'adjudicació d'una persona voluntària a cada persona gran atesa. La figura del cap de grup (voluntari/ària amb més de tres anys d'experiència) és l'encarregada de fer les presentacions i el seguiment tant de les persones grans com dels voluntaris i voluntàries.





- **Formació.** Les persones voluntàries han de realitzar un curs d'acollida que té com a objectiu dotar-les dels coneixements i les eines bàsiques perquè puguin desenvolupar la seva tasca amb garanties. A més, hi ha cursos formatius de seguiment en què s'identifiquen les necessitats formatives del voluntariat i es revisen les eines i habilitats necessàries.
- **Comunicació.** Periòdicament s'edita un butlletí que s'envia a tot el voluntariat per tal d'afavorir la comunicació i la transmissió d'informació. A més, hi ha altres canals que potencien la comunicació: la revista, la pàgina web i la memòria d'activitats de l'entitat, el tauler d'anuncis de la seu social i el correu electrònic.
- **Participació.** S'organitzen activitats lúdico-culturals per a les persones grans en què participen activament les persones voluntàries. Anualment, se celebra la "Convenció del voluntariat d'Avismón", un cap de setmana de convivència entre el voluntariat, l'organització i les persones usuàries en un alberg de Catalunya. En aquests dos dies es combinen activitats lúdiques amb tallers de formació.
- **Seguiment.** Els caps de grup fan un seguiment telefònic setmanal. Aquesta tasca permet estudiar l'evolució del voluntari o voluntària i saber si hi ha variacions en les seves expectatives i motivacions. A més, els caps de grup fan reunions periòdiques en què es parla del seguiment de la relació que s'ha establert entre les persones usuàries i les voluntàries. Finalment, les trobades dels caps de grup amb la coordinació de l'organització també afavoreixen el seguiment i l'avaluació individualitzada de la trajectòria de cada voluntari o voluntària en el si de l'entitat.





### Què se'n pot aprendre?

- **La fidelització del voluntariat.**  
És important considerar els diversos elements que conformen la fase de desenvolupament del cicle de gestió del voluntariat en les organitzacions: formació, participació, comunicació, etc. La fidelització és el resultat d'una bona gestió d'aquests elements.
- **La capacització del voluntariat.**  
És necessari formar i apoderar el voluntariat perquè disposi d'elements tècnics que li permetin dur a terme la seva tasca amb coneixements i bones condicions, garantint així una atenció de qualitat a les persones destinatàries de l'acció.
- **La generació d'espais de trobada i participació específics per al voluntariat.**  
Més enllà de propiciar espais de relació amb les diverses persones vinculades a l'entitat, és important generar moments específics de trobada entre el voluntariat.

Aquests espais reforcen el sentiment de pertinença del voluntariat ja que faciliten l'intercanvi d'experiències i inquietuds, alhora que coneixements i recursos tècnics.

### Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1996 (associació); 2010 (fundació)



**Logo:**

**Missió:** Incidir de manera rellevant en el món del suport i l'ajuda a la gent gran per tal de pal·liar-ne la solitud i vetllar perquè totes les necessitats que puguin tenir estiguin cobertes.

**Activitats principals:** L'atenció a les persones grans es concreta en diverses activitats i serveis: acompanyaments, visites a domicili, seguiment telefònic, perruqueria, recerca de recursos i ajuts i activitats lúdiques, préstec de material ortopèdic, lliurament d'aliments bàsics i petits arranjaments per part del voluntariat. També podologia, fisioteràpia, suport psicològic i neteja de la llar per part de professionals.

**Més informació:** [www.avismon.org](http://www.avismon.org)



# El *mentoring*: una metodologia aplicada al voluntariat

Associació Punt de Referència

## Per què és rellevant?

El concepte de *mentoring* s'aplica en el context empresarial i fa referència a la persona (*mentor*) que ajuda el professional a desenvolupar les seves capacitats potencials i a aconseguir, mitjançant el seu comportament, aglutinar coneixements i habilitats per satisfer els requeriments globals de l'empresa.

Aplicar aquesta metodologia a un programa de voluntariat representa una pràctica innovadora dins de l'àmbit del tercer sector i constitueix una estratègia a tenir en compte a l'hora de dissenyar els programes de voluntariat. A més, és una experiència pionera a Catalunya, tot i tractar-se d'una pràctica habitual en el món anglosaxó i també en altres països, com França i Alemanya.

## En què consisteix aquesta experiència?

L'Associació Punt de Referència ofereix acompanyament i dona suport al col·lectiu de joves extutelats que han d'emprendre la seva vida adulta un cop surten dels centres de protecció on han viscut sota la tutela de la Generalitat de Catalunya.

L'entitat aplica la metodologia del *mentoring* en tant que du a terme projectes d'acompanyament que impliquen dues o més persones en una relació d'ajut. Aquesta pràctica consisteix a crear un vincle entre un



jove tutelat o extutelat i una persona voluntària que actua com a referent.

El vincle s'estableix en el moment en què es donen les condicions següents:

- Quan la relació és voluntària per ambdues parts.
- Quan el o la jove té coneguts en la xarxa de la figura del voluntari-referent i participa d'aquesta xarxa i, a la inversa, quan el referent també coneix amistats i participa de la xarxa de la persona jove.
- Quan s'acompleixen les expectatives. En aquest cas, la tasca de l'entitat amb les entrevistes i la formació prèvia contribueix a reajustar les expectatives i, per tant, les dues parts inicien la relació sabent què en poden esperar i quines són les regles del joc. El seguiment posterior ajuda a evitar malentesos, frustracions o conflictes personals.

- Quan tots dos senten que hi guanyen. La reciprocitat en la circulació de béns simbòlics, com ara el temps, la informació o la companyia és bàsica perquè la relació no es desequilibri.
- Quan hi ha un reconeixement de l'altre i un respecte mutu.
- Quan hi ha una vinculació afectiva.
- Quan la relació es manté un cop finalitzat el temps que dura el projecte.

L'organització facilita el contacte i supervisa la relació, i dóna suport als dos components. Compta amb dos programes que ofereixen l'acompanyament d'una persona voluntària o "mentor":

- El **programa Referents**: ofereix als joves una persona voluntària amb qui sentir-se acompanyats en el seu procés de creixement. Principalment reben un suport emocional, lúdic, lingüístic i social, a més d'un acompanyament en la inserció laboral i en la cerca d'habitatge.
- El **programa Acull**: ofereix als joves la possibilitat de viure en un nucli familiar durant 8 mesos. D'aquesta manera, es dóna resposta a la necessitat d'habitatge que tenen els joves, a més de posar al seu abast persones de confiança amb qui, des de l'espai familiar, estableixen una relació de proximitat, de suport i de vehiculació de les qüestions emocionals.

### Què se'n pot aprendre?

- **La definició de rols.**  
En un projecte de *mentoring* és especialment important que les persones participants disposin d'uns rols ben definits i delimitats. S'ha de treballar per un encaix



### Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1997



**Missió:** Afavorir la plena integració social, la igualtat d'oportunitats i la millora de la qualitat de vida dels joves extutelats en risc d'exclusió social, en el seu procés personal d'emanipació.

**Activitats principals:** L'activitat de l'entitat es fonamenta en diversos programes d'acompanyament. Realitzen el programa Referents i el programa Acull, disposen de dos pisos assistits i tenen un servei de suport i assessorament.

**Més informació:**  
[www.puntdereferencia.org](http://www.puntdereferencia.org)



equilibrat entre les parts implicades en el projecte, la definició de rols i de tasques.

- **L'ampliació de la xarxa relacional.**

El fet de posar en contacte dues persones que difícilment haurien coincidit de manera espontània no només té un impacte en les dues parts implicades sinó també en els seus entorns corresponents. D'aquesta manera, es promou, a més, la sensibilització de la societat envers les situacions

de vulnerabilitat que viuen determinats col·lectius.

- **L'atenció de proximitat.**

La proximitat que caracteritza aquest tipus de voluntariat ajuda a construir relacions de confiança entre les persones implicades, i es contribueix al fet que aquestes siguin estables en el temps, més enllà de la intermediació de l'entitat.

# El voluntariat hospitalari

## Associació de Cardiopaties Congènites (AACIC)

### Per què és rellevant?

En l'àmbit de la salut, la col·laboració entre les institucions sanitàries, l'Administració, els agents socials i les entitats no lucratives és un element clau

Aquesta experiència mostra el valor afegit del voluntariat hospitalari en els centres sanitaris que aporta un plus de qualitat en l'atenció a les persones, així com la promoció de valors com la solidaritat i el compromís amb les persones que més ho necessiten. Per tal que aquest plus de qualitat sigui efectiu és necessari que els programes de voluntariat estiguin ben dissenyats i correctament implantats en els centres, de manera que complementin la tasca dels professionals sanitaris.

### En què consisteix aquesta experiència?

L'Associació de Cardiopaties Congènites (AACIC) dóna suport a les persones afectades de cardiopaties congènites i a les seves famílies a Catalunya. L'activitat sorgeix de la iniciativa d'un grup de pares i mares que compartien llargues estones a l'hospital a l'espera de visitar els seus fills i filles ingressats a les unitats de cures intensives. En aquestes estones d'espera, xerraven de com es trobaven, com se sentien i què pensaven. Aquestes converses són les que donen origen a l'associació, ja que parlant entre ells es van adonar que s'estaven ajudant a prendre consciència de la malaltia dels seus fills i filles.

El mateix fet que dóna origen a l'entitat exemplifica el fort lligam i la presència que té l'organització en l'àmbit hospitalari. D'aquesta manera, ja es constitueix com una entitat amb voluntat de ser pròxima a les persones afectades, a les seves famílies i als professionals mèdics que hi tenen relació directa. En aquest sentit, l'organització desenvolupa una tasca d'assessorament i de suport a les necessitats que puguin tenir els diversos col·lectius relacionats amb les afectacions cardíques congènites.

Un dels primers projectes de l'AACIC, "A cor obert", el du a terme l'equip professional de l'entitat. La iniciativa es basa en l'atenció, tant psicològica com social, als afectats de cardiopaties congènites i a les seves famílies en els moments més crítics que viuen a l'hospital: el moment del diagnòstic, abans de la intervenció quirúrgica, en el període postoperatori i quan l'infant torna a casa.

L'altre projecte fonamental que es desenvolupa en l'àmbit hospitalari es basa en l'acció de les persones voluntàries. Dins del col·lectiu de persones voluntàries, hi ha un grup





específic que fa actuacions de pallasos. L'organització du a terme el projecte "Fem més agradables les estades a l'hospital" a l'Hospital de la Vall d'Hebron de Barcelona.

Amb aquest projecte es treballa perquè les llargues hores d'estada a l'hospital i a la unitat de cures intensives es facin més agradables tot afavorint estones de lleure-oci i despertant la creativitat i la imaginació dels infants i adolescents. D'aquesta manera, es potencia una actitud positiva davant la situació d'estrès que es viu a l'hospital mitjançant diferents tècniques terapèutiques, i també es faciliten espais de respir a les famílies garantint l'atenció de l'infant durant el descans dels pares.

L'entitat basa aquest suport en l'apropament del joc i l'entreteniment a "peu de llit"; la millora i renovació del mobiliari i les joguines amb què els nens puguin estar més a gust i gaudir del temps d'oci, així com la decoració amb il·lustracions murals de diferents espais i plantes de l'hospital.

Aquestes actuacions contribueixen a humanitzar i fer més càlid no només les dependències on han de residir durant un temps, sinó les rutines diàries dels petits pacients mitjançant l'acostament a diverses activitats infantils, com l'organització d'actuacions de pallasos voluntaris, la participació en tallers de dibuix i la provisió de material lúdic (contes, jocs, ordinadors, etc.), entre altres accions solidàries.

Tot i que també estan presents en altres centres, l'associació actua fonamentalment a l'Hospital de la Vall d'Hebron, on les persones voluntàries fan les funcions següents:

- Acompanyar i donar suport als infants a la sala lúdica, un espai especialment condicionat cedit per l'hospital.
- Atendre a peu de llit els infants que per motius mèdics no poden desplaçar-se fins a la sala lúdica.
- Realitzar activitats puntuals com actuacions de pallasos, màgia, titelles i retrats / caricatures.

- Participar en diferents campanyes, com la de Nadal, en què recullen joguines i les reparteixen entre els infants.
- Decorar determinats espais de l'hospital per fer més agradable l'ambientació.

### Què se'n pot aprendre?

- **La convivència entre diferents perfils de professionals.**

En determinats àmbits d'actuació (hospitals, centres escolars, etc.) en què conviuen diferents perfils professionals és important definir els rols de les persones voluntàries per tal de garantir el correcte desenvolupament de les accions i aprofitar al màxim el seu valor d'aportació.

- **La complementarietat entre la tasca del voluntariat i l'equip tècnic.**

Per tal de donar una atenció integral a les persones beneficiàries de l'acció és important tenir en compte el valor d'aportació diferenciat d'ambdós col·lectius. D'aquesta manera, podran desenvolupar la seva tasca en bones condicions, des de la complementarietat de les seves accions.

- **La diversitat de contextos d'acció.**

L'acció voluntària es pot desenvolupar en diferents contextos. Les entitats han de ser capaces de detectar en quins àmbits

es pot desenvolupar aquesta acció, tenint en compte que l'acció voluntària s'ha d'apropar allà on els col·lectius beneficiaris tenen necessitat d'atenció.

### Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1994

**Logo:**



**Missió:** Atendre de manera integral les persones afectades de cardiopaties congènites, les seves famílies i els professionals que hi tinguin relació al llarg de les diferents etapes evolutives.

**Activitats principals:** Atenció directa a les persones afectades i a les seves famílies, projectes d'activitat física i adaptació al medi, edició de llibres de suport i sensibilització, recerca educativa, d'inserció laboral i d'antropologia social i cultural, relacions institucionals i formació.

**Més informació:** [www.aacic.org](http://www.aacic.org)

# Apadrinar un avi: una experiència de voluntariat intergeneracional

Càritas Catalunya

## Per què és rellevant?

Aquesta experiència aborda dos temes d'importància en la societat actual. D'una banda, l'acompanyament en centres residencials a persones grans que pateixen solitud i, d'altra banda, la implicació de joves en un projecte de voluntariat dirigit a la vellesa.

La iniciativa afavoreix la relació i la convivència entre els dos col·lectius, a través d'una relació intergeneracional. En aquest sentit, es fomenta el diàleg i la comprensió entre la persona gran i la jove, i es contribueix a augmentar l'autoestima de la persona gran i a potenciar els valors de solidaritat i respecte dels joves.

## En què consisteix aquesta experiència?

Una de les problemàtiques socials a què es fa front des de Càritas Catalunya és la solitud en què viuen moltes persones grans amb mancances socioeconòmiques.

El programa "Apadrinar un avi" pal·lia la solitud de les persones grans i alhora proposa un projecte per donar resposta a la falta d'implicació de les persones joves en projectes solidaris, sobretot els dirigits a la població envellida. Les persones participants són alumnes dels últims cursos d'ESO i batxillerat, alumnes de cicles formatius i d'universitat i grups de joves de parròquies.



Per fer-ho possible, Càritas es coordina amb els centres educatius i les residències de gent gran, posa en contacte les persones joves interessades a participar en el projecte amb les persones grans que ho volen, i els ofereix formació i suport per a un bon desenvolupament de l'activitat.

L'acompanyament, que es fa setmanalment o quinzenalment, el fan una o dues persones joves per avi. Durant la trobada, el jove escolta i dóna suport afectiu, es facilita la conversa mitjançant temes que puguin ser d'interès mutu (anècdotes, temes d'actualitat, etc.), i es realitzen activitats conjuntes: passejar, jugar a escacs, a cartes, etc.

Per la seva banda, Càritas presta el suport organitzatiu. Contacta prèviament amb els centres educatius i residències per oferir el projecte, es coordina amb els diferents agents implicats (residència i centre educatiu) per tal de garantir un bon funcionament del servei, convoca les reunions de seguiment necessàries amb els joves voluntaris,



garanteix una formació bàsica, promou la formació contínua dels joves i fa l'avaluació del projecte a final de curs.

El responsable del programa de gent gran de Càritas pacta prèviament amb el jove el dia de la setmana i l'hora en què farà el servei i el posa en contacte amb la residència. El compromís de participació mínima és d'un curs escolar i és desitjable que s'estengui fins al començament del curs següent.

El personal del centre residencial fa la selecció de les persones grans que reuneixen les condicions per rebre el servei. Quan un jove comença se l'informa de la situació en què està la persona gran a qui farà l'acompanyament i se li proporciona una persona de referència per a qualsevol incidència o dubte que pugui sorgir.

El projecte es va engegar a Girona la primavera del 2008 i al llarg del curs 2009-2010



s'ha estès als municipis de Salt i Banyoles. En total hi ha més d'una cinquantena de persones joves implicades en el projecte. Actualment, hi participen quatre centres educatius i tres residències de gent gran de Girona, tres centres educatius i tres residències de gent gran de Salt i dos centres educatius, un grup de parròquia i sis residències de gent gran de Banyoles.

### Què se'n pot aprendre?

- **Els beneficis de les relacions intergeneracionals.**

El foment de la relació entre persones de generacions diferents aporta beneficis a

### Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1942

**Logo:**



**Missió:** Acollir i treballar amb les persones en situació de pobresa i necessitat, perquè siguin protagonistes del seu propi desenvolupament integral, des del compromís de la comunitat cristiana.

**Activitats principals:** Càritas posa les persones –infants, dones, famílies i gent gran– en el centre de la seva acció, i les atén en les seves situacions i amb les seves necessitats. Inclou l'acció social, la sensibilització de la societat i la denúncia de les situacions d'injustícia.

**Més informació:**

[www.caritasgirona.cat](http://www.caritasgirona.cat)

ambdues parts en tant que apropa dues realitats sovint distants.

- **La recerca de nous perfils de voluntariat.**

És important que les entitats detectin noves necessitats de perfils de persones voluntàries i que desenvolupin campanyes específiques per captar-les.

- **El rol mediador de les entitats.**

En l'acció voluntària hi intervenen dos agents clau: les persones voluntàries i les beneficiàries. En aquest marc de relacions, l'entitat ha d'esdevenir el pont que coordini la relació. En aquest sentit, ha de dedicar esforços a oferir les eines neces-



sàries per tal que la relació es desenvolupi en un marc estructurat i garantir així que les accions que es duen a terme siguin de qualitat.



# La implicació de les persones usuàries com a voluntàries de l'entitat

Associació Rauxa

## Per què és rellevant?

Per garantir un bon funcionament organitzatiu, l'entitat ha de tenir en compte la funció dels diversos col·lectius que hi estan implicats. D'aquesta manera, ha de ser capaç de gestionar la participació del col·lectiu de voluntaris i desenvolupar estratègies específiques per tal de definir el seu rol i les seves funcions.

En el marc d'una entitat dirigida a la rehabilitació de persones que pateixen addiccions, aquesta iniciativa mostra una experiència d'incorporació de les persones que havien format part del col·lectiu beneficiari de l'entitat dins l'equip de voluntariat, amb l'establiment de la figura de la persona voluntària - usuària.

Aquest perfil de persones, donada la seva implicació prèvia en el cicle de l'entitat, aporta una sèrie de valors diferencials que troben un espai en el si de l'entitat.

## En què consisteix aquesta experiència?

L'Associació Rauxa realitza un projecte socio sanitari integral de tractament per a la rehabilitació d'homes afectats d'alcoholisme i drogoaddicció a la ciutat de Barcelona.

L'entitat compta amb una quarantena de persones voluntàries que realitzen tasques de suport en les diverses fases del tracta-

ment. Part d'aquest col·lectiu està configurat per voluntaris - usuaris.

Els voluntaris - usuaris són pacients que ja han completat el seu tractament. Un cop han obtingut l'alta mèdica, i es fa efectiva la seva reinserció social i laboral, alguns d'aquests pacients desenvolupen tasques de voluntariat a través de l'Associació d'Alcohòlics Rehabilitats de Rauxa.

L'entitat, al llarg del procés de tractament, treballa el vincle amb el col·lectiu beneficiari per tal d'establir-se com a element de referència per a la persona, i així poder actuar en el cas de futures recaigudes, tot possibilitant el retorn.

A més, s'ofereix la possibilitat de reincorporar-se a l'entitat desenvolupant una tasca de voluntariat. El retorn a l'entitat a través de l'acció voluntària significa un reconeixement per part dels usuaris a la tasca que fa l'organització per la millora de la qualitat de vida de les persones amb addiccions.





Els voluntaris - usuaris, fruit de la seva experiència com a persones que han viscut una addicció, aporten un valor diferencial a l'hora de realitzar les tasques. La seva actuació es fa, fonamentalment, en la primera fase del cicle, moment en què es du a terme la captació de nous usuaris. Fruit de la seva experiència i vivència personal són capaços de motivar el col·lectiu destinatari de les actuacions i acompanyar-los en els inicis del tractament rehabilitador. Aquest tipus de voluntariat desenvolupa funcions, de forma transversal, al llarg de tot el procés de tractament.

Les fases que configuren aquest procés són les següents:

- Fase 1. Furgoneta. Disposa de sis lliteres i és el mitjà per acollir i motivar les persones amb dependència de l'alcohol i altres drogues per iniciar el tractament en l'àmbit del carrer.
- Fase 2. Comunitat terapèutica urbana. Té capacitat per a 15 persones i és on es realitza la desintoxicació, la deshabitació i la rehabilitació de dependència. La teràpia individual i de grup són les eines d'aplicació del tractament, en especial de prevenció de recaigudes.
- Fase 3. Reinserció social. Són pisos terapèutics on és fonamental reconèixer els



síntomes de la malaltia en els altres. Des dels pisos se segueix el tractament en la fase de reinserció social, treballant l'autonomia i el canvi d'estil de vida. Existeixen set pisos oberts de tres places i un de nou places.

- Fase 4. Reinserció laboral. Es treballa la capacitat laboral individualitzada pels pacients, entenen com a terapèutica l'adaptació a situacions laborals, relacions interpersonals i afrontament de contingències, en un mitjà sense alcohol per evitar recaigudes.
- Fase 5. Alta. Canvi d'estil de vida amb abstinència total de drogues i altres conductes d'addicció.

Finalment, cal destacar dos elements clau de la tasca que desenvolupa l'Associació Rauxa:

- El model de recerca de captació de malalts al carrer és inèdit.

- La importància del seguiment als malalts. Com en qualsevol altra malaltia crònica, els pacients han de fer un seguiment posterior que s'ofereix en el mateix centre.

### Què se'n pot aprendre?

- **La promoció de models de referència positius.**

En determinats àmbits d'actuació, el fet que la persona voluntària hagi viscut una experiència similar a la de la persona beneficiària incrementa l'impacte de la seva actuació, ja que representa una referència positiva.

- **La capacitat per vincular les persones usuàries a l'entitat.**

En actuacions dirigides a col·lectius vulnerables, és important que l'entitat pugui desenvolupar mecanismes de vinculació posteriors amb l'entitat, un cop la persona beneficiària ha finalitzat el seu cicle en el si de l'entitat. D'aquesta manera, s'establirà un lligam en què la persona usuària podrà mantenir l'entitat com un punt de referència en el seu desenvolupament personal.

- **La diversitat de perfils en el marc de l'entitat.**

En una entitat hi conviuen diferents perfils de persones. Per tal de garantir una relació equilibrada entre aquests, l'organització ha de generar mecanismes que assegurin la complementarietat de les accions que desenvolupen i que reforcin el valor d'aportació diferenciat de cadascun.

### Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1989

**Logo:**

Associació Rauxa



**Missió:** Treballar en la rehabilitació de persones sense sostre que pateixen dependència de l'alcohol i altres addiccions, oferint un tractament integral.

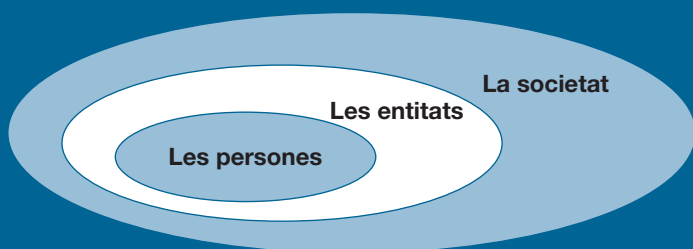
**Activitats principals:** Projecte dividit en cinc fases: acollida de nous pacients, tractament de l'alcoholisme a la comunitat terapèutica, reinserció social, reinserció laboral i alta.

**Més informació:** [www.rauxa.org](http://www.rauxa.org)



# Bones pràctiques en l'eix de les entitats

6



# L'estratègia de diversificació de les fonts de finançament

## Casal dels Infants per a l'Acció Social als Barris

### Per què és rellevant?

Al mateix temps que les entitats no lucratives han anat creixent i evolucionant, aquestes han anat incorporant estratègies de captació de fons dirigides a garantir el finançament de les activitats que desenvolupen i, per tant, el compliment de la seva missió.

Aquesta experiència posa de manifest la importància d'avançar cap a la diversificació de les fonts de finançament per part de les organitzacions del tercer sector, posant especial èmfasi en la captació de fons privats.

També mostra com la capacitat d'aconseguir aquesta diversificació de fonts de finançament està directament vinculada a l'estratègia de comunicació i a la capacitat d'implicar i mobilitzar la base social a l'entorn d'uns objectius compartits.

### En què consisteix aquesta experiència?

Amb més de 25 anys de trajectòria, el Casal dels Infants per a l'Acció Social als Barris és una associació que, des dels seus inicis, ha fet esforços per vincular tots els agents socials a la millora de la qualitat de vida dels col·lectius més vulnerables, especialment d'infants, joves i famílies en situació o risc d'exclusió social. En l'actualitat, està present a les zones del Raval i Besòs (Barcelona), la Mina (Sant Adrià de Besòs), Sant Roc

(Badalona), Barris de Fondo (Santa Coloma de Gramenet) i Barris de Ponent (Tarragona).

Tenint en compte aquest enfocament de coresponsabilitat, l'entitat ha dedicat esforços a implicar les administracions públiques, les empreses i la ciutadania en la tasca que realitza i, per tant, en l'estratègia de finançament de l'organització. Així, a mesura que l'entitat ha anat creixent, l'organització s'ha pogut dotar d'uns recursos i d'un equip de professionals dedicats a la captació de fons, fet que ha permès incorporar accions planificades en aquest àmbit.

Des del punt de vista organitzatiu, l'entitat té definides dues àrees d'actuació en aquest àmbit: una que es dedica a la captació de fons a partir de convocatòries d'ajuts (siguin públiques o privades), i una altra, centrada en la captació de fons privats i la comunicació. S'ha vinculat l'estratègia de comunicació amb la de captació de fons privats amb el convenciment que per construir relacions de confiança és clau una bona comunicació. En aquesta línia, s'identifiquen els elements següents a tenir en compte en els processos de captació i fidelització:

- **La identificació del públic objectiu.** És important reflexionar i definir a priori a qui es dirigiran les accions de captació de fons. En aquest sentit, és clau posar el focus en uns determinats col·lectius i no voler abastar-los tots alhora. En aquest moment, el Casal dels Infants té identificats quatre grans públics: els donants parti-



culars, les fundacions (principalment fundacions vinculades a empreses o de caràcter filantròpic), les empreses i els grans donants (generalment persones particulars que, puntualment, aporten una quantitat econòmica important a l'organització).

- **El coneixement mutu.** Per encetar una relació de col·laboració és necessari que es doni un procés de coneixement mutu. Les motivacions que tenen les persones, empreses o institucions per col·laborar amb l'entitat poden ser molt diverses i cal conèixer-les per tal d'establir una base sòlida i ajustar les expectatives, en el cas que sigui necessari.
- **Els mecanismes de comunicació.** Per captar i fidelitzar els diferents col·lectius, l'entitat utilitza diversos mecanismes: campanyes específiques (d'estiu, de Nadal, etc.) a través de les quals s'ofereix la possibilitat de fer una donació o associar-se; enviament periòdic de butlletins electrònics a partir dels quals s'informa del dia a dia dels projectes i activitats de l'entitat; realització de jornades de portes obertes, on les persones, institucions i empreses col·laboradores poden veure el desenvolupament dels programes in situ; o la celebració d'una trobada anual on els diferents col·lectius que conformen l'entitat comparteixen un espai de relació informal.
- **La rendició de comptes.** Per fidelitzar les relacions de col·laboració i per tant assolir aquesta diversificació de finançament, és important incorporar la rendició de comptes. Aquesta rendició de comptes, a més de mostrar el destí dels recursos, serveix per visibilitzar la manera de fer i funcionar de l'entitat.

En l'actualitat compta pràcticament amb una distribució proporcional entre fons públics i fons privats. Aquesta diversificació de les fonts de finançament ha reforçat la capacitat de l'entitat de donar respostes àgils a necessitats socials emergents i també a

## Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1983

**Logo:**  **Casal dels Infants**  
acció social als barris

**Missió:** Concentrar esforços en els barris més vulnerables per aconseguir millores concretes i duradores en la qualitat de vida dels infants, joves i famílies en situació o risc d'exclusió social i les comunitats on viuen, afavorint la transformació social des de l'entorn proper.

**Activitats principals:** L'activitat es basa en l'atenció al col·lectiu proporcionant suport social i suport en el procés escolar, fomentant la integració dels joves en risc i oferint formació per a la inserció sociolaboral.

**Més informació:**  
[www.casaldelsinfants.org](http://www.casaldelsinfants.org)

mantenir una posició d'independència en relació amb els poders públics.

### Què se'n pot aprendre?

- **La necessitat de dedicar esforços a la diversificació de les fonts de finançament**

Avançar cap a una major diversificació de les fonts de finançament implica dedicar temps i recursos en el disseny, la planificació i l'execució d'accions específiques directament orientades a crear complicitats amb actors privats que d'una manera o una altra poden contribuir a la missió de l'organització.

- **La constància en la construcció de relacions de col·laboració.**

Aconseguir el compromís de persones, entitats i institucions envers la missió de l'organització implica una tasca continuada en el temps i que no sempre té resultats a curt termini. Es tracta doncs de buscar mecanismes per estar presents i anar construint una relació de confiança amb els diferents agents involucrats.

- **La importància de dimensionar les accions de captació de fons.**

La forma d'afrontar la captació de fons ha d'ajustar-se a la realitat i capacitat organitzativa. Cal dimensionar bé els esforços i generar mecanismes viables i sostenibles al llarg del temps.

# El compromís entorn d'una gestió de qualitat

## Creu Roja Catalunya

### Per què és rellevant?

L'experiència d'aquesta entitat exemplifica la capacitat de les entitats no lucratives per avançar cap a una gestió de qualitat i posa de manifest el compromís i l'autoexigència de les organitzacions del tercer sector per garantir la qualitat i la transparència en les seves accions i processos.

La gestió de la qualitat és una eina clau per a la millora del funcionament de les entitats i, si bé la seva implementació requereix esforços i recursos importants, els beneficis que comporta per a l'organització són altament positius i guarden relació amb el bon govern de l'entitat, l'ètica, la transparència i la rendició de comptes.

### En què consisteix aquesta experiència?

Creu Roja es defineix com una institució humanitària d'àmbit internacional i de caràcter voluntari que potencia la igualtat, es fona-



menta en la solidaritat i promou la tolerància, amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida de la societat.

En aquest marc, i entenent el voluntariat com l'element clau i el principal capital de l'organització, l'entitat ha desenvolupat un sistema integral per a una gestió de qualitat del voluntariat.

Es tracta d'una aplicació informàtica que neix amb la voluntat d'unificar criteris i garantir la qualitat en tot el procés de gestió del voluntariat. Permet gestionar a partir d'una única plataforma l'àmplia xarxa de voluntariat de Creu Roja arreu del territori.

És una eina que, a més de facilitar els processos vinculats a la gestió, incorpora elements de promoció d'una xarxa social que fomenta l'intercanvi d'experiències, vivències i informació entre les persones que formen part de l'organització (voluntàries i tècniques), i potencia així la cohesió interna i el sentiment de pertinença.

Pel que fa a la gestió del voluntariat, l'aplicació permet, entre altres aspectes:

- Gestionar les ofertes i demandes de voluntariat arreu del territori.
- Promoure la mobilitat de les persones voluntàries pel territori.
- Fer un seguiment acurat del voluntariat en el marc de l'organització.
- Recollir informació sobre el grau de satisfacció del voluntariat.





- Reforçar la coordinació interdepartamental.
- Disposar d'una única font de dades actualitzades sobre el voluntariat.
- Extreure informes periòdics d'avaluació que permeten garantir la qualitat i la millora contínua.
- Planificar i orientar les campanyes de captació de voluntariat.

Tenint en compte que Creu Roja és una organització de grans dimensions i d'ampli abast territorial, aquesta eina permet unificar els criteris de gestió del voluntariat arreu del territori i gestionar, des d'una plataforma única, la diversitat de l'acció voluntària que du a terme.

La clau de l'èxit d'aquesta iniciativa és la seva flexibilitat. Per una banda, ha estat creada i dissenyada a mida de les característiques i especificitats de l'organització i, per una altra banda, permet anar reajustant-la en funció de les necessitats de tots els col·lectius involucrats.

En l'actualitat ja hi ha 70 delegacions locals de Creu Roja arreu del territori català que gestionen el voluntariat a través d'aquesta aplicació.

En un entorn de canvis constants, aquest sistema integral per a una gestió de qualitat del voluntariat està permetent a l'organització esdevenir més àgil i flexible, i incrementar la seva capacitat per donar resposta a les necessitats socials emergents.

## Què se'n pot aprendre?

- **L'homogeneïtzació dels criteris i llenguatge compartit.**

En organitzacions grans i descentralitzades territorialment és important dedicar esforços a garantir la construcció d'un llenguatge compartit i a establir criteris de gestió homogenis. Aquest és un element clau per reforçar la qualitat de l'atenció a les persones i també per preservar els valors de l'entitat en totes les actuacions.

- **La sistematització de processos.**

Gestionar amb qualitat implica sistematitzar processos. El fet de comptar amb processos ben definits i compartits permet incrementar l'eficiència de les organitzacions i ser més àgils a l'hora de donar resposta a les necessitats socials emergents.

### Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1872

**Logo:**  **Creu Roja**

**Missió:** Estar cada cop més a prop de les persones vulnerables en els àmbits estatal i internacional a través d'accions de caràcter preventiu, assistencial, rehabilitador i de desenvolupament, dutes a terme essencialment per voluntariat.

**Activitats principals:** Els camps d'actuació són la intervenció social, la intervenció sanitària, el socors i les emergències, la cooperació internacional, el medi ambient, l'ocupació, la formació i el voluntariat i la participació.

**Més informació:** [www.creuroja.org](http://www.creuroja.org)

- **La importància d'incrementar el nivell d'autoexigència.**

Més enllà de les certificacions externes, les entitats no lucratives estan incrementant el nivell d'autoexigència en relació

amb temes com la qualitat o la transparència. Cal seguir avançant en aquest àmbit i garantir la qualitat i el valor afegit en totes les actuacions que es duen a terme.

# La presència social de les entitats

## Casal Lambda

### Per què és rellevant?

La participació representa un valor constituïu de les entitats del tercer sector, que troben en el compromís de les persones un dels elements clau per a la transformació social. La capacitat per generar mecanismes de participació és el que permet a les entitats disposar d'una base social forta i activa.

L'experiència d'aquesta entitat mostra com la implicació de les persones en les diverses àrees de funcionament de l'organització incrementa l'impacte de les actuacions de l'entitat i la seva presència social.

### En què consisteix aquesta experiència?

Des del 1976, el Casal Lambda ofereix a les persones homosexuals un espai de trobada i orientació, i un centre d'informació i documentació dirigit a professionals. L'entitat du a terme una tasca de projecció social a partir d'activitats culturals i un treball de sensibilització social.

Es tracta d'un projecte obert al conjunt de la societat on tothom troba el seu espai, atès que es dona un ampli ventall de possibilitats de participació i col·laboració. En aquest sentit, l'entitat ofereix diversos serveis vinculats a la consecució de la missió organitzativa on l'acció voluntària de la base social constitueix un element clau i imprescindible. Així, presta serveis d'informació, de docu-

mentació, d'acollida, d'atenció jurídica i d'atenció psicològica.

A més d'aquests serveis, es configuren diversos grups de treball que donen resposta a les necessitats dels diversos perfils que componen la base social. Així, hi ha un grup de dones, de persones grans i de joves, de persones sordes, i un grup de teatre i excursionisme. Aquests grups es troben en els espais de què disposa l'entitat, tres sales i una terrassa.

Els diversos serveis, grups, comissions i activitats fomenten la implicació i l'aportació de propostes per part de les persones i ofereixen un espai on projectar les inquietuds personals tot compartint-les amb els equips de treball.

La mateixa missió organitzativa de normalització del fet homosexual requereix que l'entitat sigui capaç d'estar present socialment i implica una tasca de sensibilització ciutadana sobre els valors que defensen.



La participació i la mobilització de la base social permeten desenvolupar un seguit d'accions que possibiliten aquesta presència de l'entitat en la societat. En aquest sentit, duen a terme diverses activitats:

- Participació activa en àmbits d'incidència que afecten la normalització de l'homosexualitat, en l'àmbit català, estatal i internacional.
- Presència en espais de debat i reflexió que contribueixen a la normalització del fet homosexual.
- Enviament periòdic del butlletí mensual d'activitats i serveis del Casal i de la *Revista Lambda* al conjunt de les administracions públiques, amb la qual cosa es constitueix en una font regular d'informació sobre la temàtica.
- *Revista Lambda*. Des de l'entitat s'edita, trimestralment, aquesta revista. S'hi publiquen notícies i informacions d'interès per al col·lectiu de persones homosexuals i també per al conjunt de la societat. Els principals continguts de la revista són articles d'opinió i reflexió, temes de societat, cultura, sexualitat, salut, sida i entrevistes. La revista esdevé una eina de mediació i fomenta el diàleg entre el Casal (com a entitat que reflexiona i promou una societat plural) i la societat actual.
- Mostra Internacional de Cinema Gai i Lèsbic de Barcelona. El Casal Lambda organitza anualment, i des de fa 15 anys, aquesta mostra de cinema. S'hi poden veure, al llarg de deu dies, llargmetratges, curtmetratges i documentals relacionats amb la temàtica. En aquest cas, el cinema esdevé una eina cultural adient per fer arribar a la ciutadania uns referents clars i positius de l'homosexualitat.

- Premis Lambda. Amb aquests premis s'estimula la creació d'obres artístiques que contribueixen al reconeixement social del fet homosexual. Es convoquen premis en les modalitats de fotografia, còmic, poesia i contes.

## Què se'n pot aprendre?

### • La capacitat de mobilització.

Només les entitats amb una base social forta i implicada són capaces d'incidir de manera significativa en els processos de transformació social. Com més base social té una organització més legitimada estarà per fer d'interlocutora i incidir socialment i políticament en la millora de la qualitat de vida dels col·lectius a qui representa.

## Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1976

**Logo:** 

**Missió:** Crear i transmetre referents positius amb l'objectiu d'aconseguir que l'homosexualitat esdevingui una relació sexual i afectiva plenament normalitzada.

**Activitats principals:** Ofereixen espais de trobada i orientació, un centre d'informació i documentació sobre sexualitat, activitats culturals i lúdiques i projectes de sensibilització social i política.

**Més informació:**

[www.lambdaweb.org](http://www.lambdaweb.org)

- **La diversitat d'espais de participació.**

És important oferir espais de participació amb característiques diferenciades, ja que les persones tenen necessitats i opcions de participació diferents. En aquest sentit, les entitats han de treballar perquè tothom pugui trobar un espai on poder canalitzar les seves inquietuds personals.

- **La importància d'estar presents.**

En entitats en què la sensibilització esdevé clau per al compliment de la missió organitzativa, és important generar mecanismes que permetin estar presents a la societat. La presència social potencia la capacitat d'incidència de les entitats en els seus diversos àmbits d'actuació.

# La capacitat d'adaptació del model organitzatiu

Fundació Privada Ared

## Per què és rellevant?

Les entitats sense ànim de lucre han experimentat un creixement important en els darrers anys. L'increment dels programes i activitats i l'augment del personal tècnic, voluntari i de persones ateses han d'anar acompanyats d'una estructura organitzativa adequada que en permeti la gestió. Un dels reptes principals en aquest sentit és assolir un creixement sostenible que garanteixi el compliment de la missió alhora que la qualitat dels processos i resultats.

Aquesta experiència posa en relleu la capacitat d'una organització per adaptar-se a les necessitats socials emergents, així com a la pròpia evolució del model organitzatiu.

## En què consisteix aquesta experiència?

La Fundació Privada Ared, nascuda l'any 1994 als soterranis del Centre Penitenciari de dones Wad Ras de Barcelona, ha viscut un fort procés de canvi en els seus 15 anys de trajectòria. En aquest procés de transformació, el paper de les persones que configuren l'organització (tant voluntàries com remunerades) ha estat clau pel que fa a l'impuls i a la capacitat d'innovació.

L'activitat d'Ared sorgeix d'una iniciativa voluntària impulsada per cinc dones inquietes pel seu futur. Després d'una fase inicial de creixement sostingut, entre l'any 1999 i el

2001 es produeix un increment de l'activitat i s'amplia la gamma de serveis. Alhora que aquest creixement permet ampliar l'abast de les actuacions i, per tant, atendre un major nombre de persones, també implica un canvi organitzatiu i un procés de professionalització, en què es passa de 2 a 14 persones contractades en dos anys.

Així doncs, l'any 2001 es produeix un moment crític en el desenvolupament de l'entitat, en què per fer front a aquests canvis es decideix transformar l'associació en fundació i adquirir un local en propietat que res-





pongués a les necessitats de l'entitat a l'hora de desenvolupar els seus programes. Al mateix temps, es consolida l'equip de professionals.

Des dels seus orígens, Ared havia centrat la seva tasca de formació i inserció sociolaboral de dones en l'activitat tèxtil i de confecció. L'any 2006 marca un nou punt d'inflexió en el seu desenvolupament, quan amplien l'activitat a un nou sector: el càtering. S'inaugura l'empresa d'inserció laboral Salta, s'aposta pels cursos de formació en aquesta nova activitat i es fan obres de remodelació de la seu per poder prestar el servei en bones condicions. Aquesta empresa d'inserció els permet crear llocs de treball per a les persones beneficiàries en el marc del propi itinerari d'inserció i, al mateix temps, els permet engegar una activitat productiva que genera ingressos propis.

El desenvolupament conjunt de la Fundació Ared i de l'empresa d'inserció Salta incrementa significativament la complexitat en la gestió de l'entitat. Per tal de donar-hi resposta, l'any 2008, després d'un període de reflexió del patronat, es pren la decisió d'enfortir l'estructura organitzativa i optar per un lideratge compartit entre una direcció tècnica i una gerència, amb funcions diferenciades però complementàries entre si.

Per una banda, la direcció tècnica treballa en els temes de formació i inserció del col·

lectiu beneficiari, les relacions institucionals i el voluntariat. Per una altra banda, la gerència coordina la gestió financera, l'administració i la producció de l'empresa d'inserció.

Aquests canvis organitzatius s'emmarquen en un pla estratègic que orienta i vetlla per la qualitat i la bona gestió de l'entitat. En aquest sentit, van acompanyats de processos de renovació i professionalització del patronat, de millora de la gestió i desenvolupament del voluntariat, de la incorporació de sistemes de gestió de la qualitat o de la construcció d'aliances i relacions de col·laboració amb altres entitats no lucratives.

En aquest procés de creixement de l'entitat, ha estat clau l'encaix entre el voluntariat i el personal remunerat. Ambdós col·lectius han

## Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1994

**Logo:**



**Missió:** Promoure l'accés a la plena ciutadania de persones en risc d'exclusió social fomentant-ne l'autonomia, mitjançant processos de formació i d'acompanyament integral. S'atenen, majoritàriament, dones procedents de centres penitenciaris i serveis socials.

**Activitats principals:** Es duen a terme quatre tipus d'accions: formació, acompanyament, inserció laboral i sensibilització.

**Més informació:**

[www.fundacioared.org](http://www.fundacioared.org)

incidit significativament en la capacitat d'adaptació de l'entitat i en la gestió del canvi, i les persones són les principals impulsores de l'evolució de l'organització.

En l'actualitat, l'entitat té un equip de 26 persones tècniques i una cinquantena de persones voluntàries. L'acció coordinada d'ambdós col·lectius dóna resposta a les necessitats de gairebé 300 persones cada any.

### Què se'n pot aprendre?

- **La capacitat de gestió del canvi.**

En un context canviant i en constant evolució, és important que les organitzacions no lucratives desenvolupin la capacitat de gestionar el canvi. Això implica ser flexible i mobilitzar els recursos necessaris per

poder donar resposta a les noves necessitats, socials i organitzatives.

- **La sostenibilitat en el creixement organitzatiu.**

En un moment de creixement exponencial, cal dimensionar-lo de manera que sigui sostenible per a l'organització. En aquest sentit, és important vetllar per preservar la qualitat en l'atenció a les persones destinatàries de les actuacions, així com mantenir les activitats directament orientades al compliment de la missió.

- **L'equilibri entre el personal remunerat i el voluntariat.**

La definició de les responsabilitats i funcions dels diversos col·lectius que configuren l'entitat representa un element clau per treballar amb eficiència i complementarietat.



# La implicació de la ciutadania en processos d'incidència política

## SOS Racisme Catalunya

### Per què és rellevant?

Quan una entitat té per objectiu denunciar la vulneració dels drets humans fonamentals és necessari que sigui capaç d'incidir en tots els àmbits de la societat. D'aquesta manera, ha d'esdevenir un referent per al conjunt de la societat i un interlocutor clau en l'àmbit polític.

Aquesta experiència mostra la importància de sensibilitzar, conscienciar i mobilitzar la societat per fomentar el compromís ciutadà en l'àmbit de la defensa dels drets humans. El fet de tenir el suport d'una base social activa i compromesa legitima les accions i reivindicacions de l'entitat i, alhora, reforça el seu rol en la construcció de polítiques públiques respectuoses amb la igualtat de drets de les persones.

### En què consisteix aquesta experiència?

SOS Racisme és una associació d'àmbit català que basa la seva actuació en la denúncia del racisme, entès com la discriminació i la segregació per raons de color de pell, d'origen, religioses o culturals.

Al mateix temps, tenint en compte que la lluita contra el racisme, si vol ser eficaç, no pot anar aïllada del context social, l'entitat orienta l'acció a aconseguir canvis estructurals profunds en la societat. Per tal d'assolir la convivència en un marc d'igualtat, que

garanteixi la cohesió social i el desmantellament de la ideologia racista de la societat, l'acció que duen a terme va acompanyada de pedagogia social i de reivindicació de polítiques reals i eficients.

L'entitat s'organitza en nuclis de transformació i participació (NTP), estructura que permet vertebrar l'acció de denúncia i així enfortir el treball de la base social. Cada nucli du a terme accions de denúncia, investigació i intervenció centrades en una temàtica concreta, com les discriminacions en l'accés a l'habitatge, les desigualtats i el racisme que pateixen els fills i filles de persones immigrades o l'existència dels centres d'internament per a estrangers (CIES), entre d'altres.

Els NTP representen un compromís de les persones amb l'associació, on es comparteixen i transmeten els valors identitaris d'aquesta. Es tracta d'espais de participació oberts a la ciutadania on les persones compromeses en la lluita antiracista contribueixen, de manera voluntària i regular, a



avançar en el compliment de la missió organitzativa. En aquest marc, el rol de les persones tècniques remunerades és posar a l'abast de la ciutadania les eines necessàries perquè puguin dur a terme la seva tasca de reivindicació i incidència.

Si bé els NTP es reuneixen setmanalment i van creant el seu propi pla de treball, hi ha una relació fluida i àgil amb l'òrgan de govern de l'associació, amb l'objectiu de garantir que les actuacions siguin coherents amb l'estratègia global de l'entitat.

A part dels NTP, l'entitat ofereix als ciutadans altres formes d'implicació i participació en la lluita a favor dels drets humans:

- Portal Prou racisme. És un portal d'Internet ([www.prou racisme.org](http://www.prou racisme.org)) que promou la denúncia, la informació i la participació sobre temes relacionats amb el respecte als drets humans, la lluita per la igualtat i la no-discriminació.
- Pàgina web. Eina que constitueix el mitjà bàsic de difusió de les activitats de l'associació.
- *Butlletí Colors*. Es tracta d'un butlletí de periodicitat mensual en què s'opina i s'analitza l'actualitat social des d'un punt de vista crític i antiracista. Des d'aquest, es denuncien casos de discriminació i vulneració de drets, s'informa de les novetats del mes, així com de les iniciatives que du a terme l'entitat i es promouen accions i campanyes en què es demana la participació ciutadana.
- Formació antiracista. L'àrea de formació de l'entitat ofereix a la societat, mitjançant tallers i activitats, un espai d'anàlisi i sensibilització i una eina d'aprenentatge i ampliació de coneixements. L'objectiu de la formació és involucrar el màxim de pobla-

ció en la construcció d'una societat culturalment diversa i socialment i políticament igualitària.

- Servei d'atenció i denúncia per a víctimes de racisme o xenofòbia. Es tracta d'un servei gratuït d'atenció a les persones que han estat víctimes o testimonis d'agressions i discriminacions racistes.

## Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1989

**Logo:**



**Missió:** Defensar els drets humans des de l'acció antiracista, mitjançant la no-violència activa i reivindicant l'eradicació completa del racisme i la xenofòbia en tots els àmbits de la societat i en tots els estrats socials.

**Activitats principals:** Tenen un servei d'atenció i denúncia per a víctimes de racisme o xenofòbia, on tracten diàriament casos de discriminació racista. Reforcen el discurs antiracista mitjançant l'organització dels diàlegs antiracistes, el seminari de drets humans, el Laboratori antiracista (trobada de joves antiracistes) i l'elaboració de documents de reflexió. Fomenten l'activisme i el compromís ciutadà amb la defensa dels drets humans, com també el treball en xarxa de tots els agents implicats en la lluita antiracista.

**Més informació:**

[www.sosracisme.org](http://www.sosracisme.org)



Finalment, des de l'entitat s'anima a la col·laboració ciutadana en la realització i la participació en els diversos actes de protesta i reivindicació que duen a terme al carrer (manifestacions, comunicats, etc.).

### Què se'n pot aprendre?

- La implicació de la ciutadania.**  
 Per tal d'implicar la ciutadania en el projecte de l'entitat, és important que aquesta sigui capaç de transmetre el missatge
- La capacitat de traslladar les reivindicacions als poders polítics.**  
 Les entitats han de ser capaces de traslladar les inquietuds i les denúncies de la ciutadania als agents socials i polítics que tenen la capacitat i la responsabilitat de fer front a les situacions de desigualtat i vulneració dels drets.
- El treball amb els col·lectius de joves.**  
 És important treballar amb el jovent perquè desenvolupi les seves inquietuds personals, socials i polítiques. D'aquesta manera, fomentar la construcció de debat i coneixement incideix en el seu potencial com a ciutadans actius i socialment compromesos.

que defensa i que alhora potenciï i faciliti els canals de participació. D'aquesta manera, fomentar el debat i implicar la ciutadania en la consecució de la missió incrementen l'impacte de l'acció de l'entitat.

# La Cadena Solidària: un exemple de treball en xarxa i cooperació entre actors socials

Fundació Privada Banc dels Aliments

## Per què és rellevant?

Aquesta experiència mostra com les entitats del tercer sector incrementen la seva capacitat d'impacte en la mesura que estableixen relacions de col·laboració amb altres agents socials rellevants.

L'entitat estableix un marc de relacions innovador amb el sector empresarial i desenvolupa una sèrie de mesures específiques per tal de construir una relació de confiança amb aquest.

Per a la consecució de la missió de l'entitat es desenvolupa un mecanisme que vincula, dins el mateix projecte, el món empresarial, altres entitats sense ànim de lucre i el col·lectiu de beneficiaris últims.

## En què consisteix aquesta experiència?

El Banc dels Aliments és una entitat no lucrativa ubicada al polígon industrial del barri de la Zona Franca de Barcelona, que fa de pont entre els excedents alimentaris donats per les empreses agroalimentàries i les bosses de pobresa del nostre entorn. L'entitat anomena aquest procés Cadena Solidària.

Freqüentment, i per diversos motius, les empreses es troben que tenen estocs d'aliments que són consumibles però no comercialitzables. Davant d'aquesta situació, l'empresa té diverses opcions: destruir els

aliments, fet que suposa un cost econòmic i mediambiental molt elevat, o bé donar-los al Banc dels Aliments. L'empresa que dona els excedents alimentaris a l'entitat passa a formar part de la Cadena Solidària, i col·labora així en la tasca d'eradicació de la pobresa alimentària en el nostre entorn més immediat. Actualment, unes 400 empreses fan donacions.

La Cadena Solidària és el que fa possible recuperar, gestionar i distribuir gratuïtament aliments no comercialitzables als més necessitats. Les donacions per part de les empreses són l'element indispensable en el projecte de l'entitat. Per aquest motiu, és necessari comptar amb la seva confiança i potenciar l'establiment d'una relació de cooperació estable.

El procés de captació d'empreses s'inicia amb un contacte personal de l'entitat, concretat en una reunió, en què s'explica la missió i els objectius d'aquesta i es planteegen diverses opcions de participació, en funció de la dimensió i el tipus de producció de l'empresa. Per tal d'enfortir el compromís





en les donacions, l'entitat i l'empresa signen un acord de col·laboració.

A part dels recursos alimentaris, l'entitat ofereix un espai per al personal de les empreses. En aquest sentit, es promou el voluntariat corporatiu i es potencien les recaptacions d'aliments organitzades des del mateix col·lectiu de treballadors. D'aquesta manera, s'aconsegueix una major implicació del sector empresarial en la consecució de la missió de l'entitat.

L'entitat desenvolupa una sèrie d'accions per tal de reconèixer la tasca de les empreses donants:

- El personal de l'empresa donant, encarregat d'efectuar les entregues de productes alimentaris, es converteix en membre destacat de la Cadena Solidària del Banc dels Aliments.
- Les empreses donants reben un certificat de donació que els permet desgravar un 35% a Hisenda.
- En la memòria anual de l'entitat, hi són presents els noms de les empreses donants, i es detalla la quantia d'aliments aportada al llarg de l'any.
- L'entitat desenvolupa campanyes de sensibilització per tal de donar a conèixer la seva tasca a la societat. Aquesta divulgació repercuteix en les empreses, que guanyen en prestigi i valoració social.

## Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1987



**Missió:** Entitat benèfica sense ànim de lucre, independent de tota ideologia econòmica, política o religiosa, basada en el voluntariat, amb l'objectiu de recuperar els excedents alimentaris de les empreses i redistribuir-los gratuïtament entre les persones necessitades d'aquí, per evitar tot malbaratament o mal ús dels aliments, lluitar contra la pobresa alimentària i contribuir al desenvolupament sostenible per a un món més net.

### Activitats principals:

- Recollir de les empreses agroalimentàries aliments consumibles, excedentaris o no.
- Repartir els aliments entre les entitats receptores homologades (menjadors o entitats distribuïdores de lots d'aliments), que els fan arribar a les persones que passen fam.
- Ajudar a la sostenibilitat mediamiental.

### Més informació:

[www.bancdelsaliments.org](http://www.bancdelsaliments.org)

## Què se'n pot aprendre?

- **La promoció de la coresponsabilitat dels agents socials.**

És important treballar des de l'enfocament de la coresponsabilitat dels diversos agents socials en la millora de la qualitat de vida de les persones vulnerables.

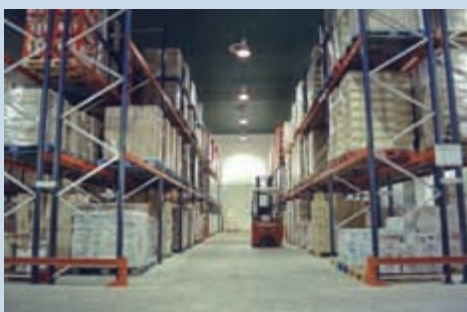
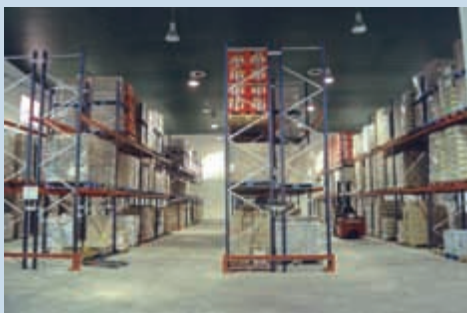
Aquesta coresponsabilitat és el que permet mobilitzar un major nombre de recursos, tant econòmics com personals.

- **L'adaptació de les formes de col·laboració.**

Un fet cabdal és que les entitats puguin oferir diferents nivells de col·laboració en funció de les característiques i especificitats del públic donant. D'aquesta manera, aconseguiran la col·laboració necessària per a la consecució de la missió organitzativa.

- **El reconeixement de la contribució de les persones donants i voluntàries.**

Per tal de treballar la fidelització i el compromís de les col·laboracions, és important que les entitats reflexionin i apliquin eines i mecanismes per fer visible i reconèixer la contribució de les persones, entitats i institucions que col·laboren en la consecució de la missió organitzativa.



# La promoció del diàleg i la participació associativa

## Ens de Comunicació Associativa (ECA)

### Per què és rellevant?

L'entitat aplica una metodologia innovadora que potencia la implicació de les entitats membres en els processos de diàleg i de presa de decisions de l'organització.

En la dinamització de processos participatius, aquesta metodologia dota l'entitat de procediments, eines i recursos que garanteixen una participació de qualitat en els processos i milloren l'eficiència dels resultats a l'hora d'elaborar proposicions operatives.

### En què consisteix aquesta experiència?

La iniciativa de crear l'Ens de Comunicació Associativa (ECA), entitat de tercer nivell formada per 22 federacions catalanes de l'àmbit cultural, sorgeix del procés endegat, entre els anys 2003 i 2005, anomenat Debats al territori.



En aquests Debats, diverses entitats de l'àmbit cultural català es van reunir amb l'objectiu de posar en comú les motivacions, les necessitats i les experiències compartides d'una part significativa del moviment associatiu català.

Una de les conclusions d'aquest procés va ser la constitució d'un espai de comunicació del moviment associatiu cultural català que respongués als objectius següents:

- Donar la major visibilitat possible, en els mitjans de comunicació, a les activitats que porten a terme les federacions que en són membres.
- Generar espais de debat, de reflexió i d'intercanvi d'experiències dins del món associatiu cultural català. En aquest sentit, l'any 2008 es va organitzar el 1r Congrés de l'Associacionisme Cultural Català.
- Constituir un espai de relació amb les institucions públiques i privades per tal de possibilitar que el món associatiu cultural



català tingui cada vegada més consideració i incidència en la societat catalana.

Per al compliment d'aquests objectius és necessari que l'entitat sigui capaç de donar veu i representar el conjunt d'entitats que conformen la seva base social. En aquest sentit, l'entitat aplica una metodologia innovadora que permet dinamitzar els processos participatius que duen a terme. Aquesta metodologia possibilita que les persones puguin proposar, valorar, opinar i escoltar les diferents posicions. D'altra banda, permet donar veu a les minories; prioritzar entre tots els temes a debatre; saber el grau de consens, i que tothom sàpiga l'estat del procés participatiu.

La metodologia participativa l'aplica en les diverses trobades institucionals que organitza, com el 1r Congrés de l'Associacionisme Cultural Català. L'aplicació d'aquesta metodologia permet que les anàlisis, diagnòsics i propostes de l'entitat siguin generades des de la mateixa base associativa. En aquest sentit, amb l'ús de la metodologia participativa s'aconsegueix que les línies de reflexió estratègica que es tracten o els principals elements a debatre en el Congrés siguin els que realment preocupen i interessen a les diferents persones i entitats que hi assisteixen.

Les eines que conformen aquesta metodologia són:

- Qüestionaris de detecció de problemes i propostes que permeten conèixer la percepció que tenen els assistents al debat sobre el tema en concret, amb una relació prioritzada dels problemes i les propostes d'acció per a cada problema.
- Formularis de valoració que sintetitzen, de manera propositiva, les diagnòsics i les accions per tal que cadascú pugui pren-



dre posició, així com fer comentaris (argumentant el posicionament) i noves propostes.

- Ventall de posicionaments que ajuda a visualitzar el grau d'acord i desacord, identificant les majories i les minories.
- Eina interactiva que permet conèixer el nombre de persones inscrites en el procés participatiu, les persones que han pres posició, així com conèixer el grau d'acord i desacord de cada formulari amb els comentaris respectius i les aportacions.

### Què se'n pot aprendre?

- **El rol de les entitats de segon i tercer nivell.**

Hi ha una àmplia varietat d'entitats de segon i tercer nivell, en funció de l'origen, la missió, les entitats que agrupa, l'estructura, etc. Aquests factors són clau a l'hora





de determinar les funcions que han de desenvolupar les federacions. En aquest sentit, és necessari treballar per definir el rol a desenvolupar per part d'aquesta tipologia d'entitats per tal de donar resposta a la necessitat d'estructuració del tercer sector i aportar el màxim de beneficis a les entitats membres.

- **La legitimitat de les entitats de segon i tercer nivell.**

La participació i la dinamització de les entitats membres són clau per incidir i vetllar de manera rellevant pels interessos de les organitzacions a les quals es representa. Per desenvolupar el rol de representació del col·lectiu i d'interlocució amb altres agents, és imprescindible comptar amb la implicació i el suport de les entitats i així obtenir un alt nivell de legitimitat.

- **Les metodologies participatives.**

Hi ha diverses maneres de dur a terme un procés participatiu. És important escollir la metodologia en funció de les necessitats que es detectin i dels objectius que es plantegin. En aquest sentit, l'elecció d'una metodologia dependrà dels objectius finals que es busquin complir; per tant, és important ser curós en l'elecció. D'altra banda, una aplicació correcta, tot i que adaptada a les especificitats del col·lectiu, permetrà obtenir uns resultats de qualitat.

## Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 2005

**Logo:**



**Missió:** Donar visibilitat, en els mitjans de comunicació, a les activitats que porten a terme les federacions culturals catalanes. Generar espais de debat, de reflexió i d'intercanvi d'experiències dins del món associatiu cultural català. Constituir un espai de relació i interlocució amb les administracions públiques i privades per tal de fer possible que el món associatiu català tingui cada vegada més consideració i incidència en la societat catalana.

**Activitats principals:** L'ECA s'encarrega de difondre als mitjans de comunicació les diferents activitats que les federacions que en formen part duen a terme i organitza congressos sobre l'associacionisme cultural català. A més, gestiona el portal cultural [www.xarxanet.org](http://www.xarxanet.org) i l'edició, conjuntament amb l'Associació Heptàgon de Projectes Culturals, de la revista quinzenal per Internet *TORNAVEU, Associacionisme i Cultura*.

**Més informació:**

[www.ensdecomunicacio.cat](http://www.ensdecomunicacio.cat)

# Recursos tecnològics a l'abast del teixit associatiu

Fundació I-With.org

## Per què és rellevant?

El treball en xarxa és una de les formes més flexibles de col·laboració entre entitats, ja que implica un baix nivell de formalització. En els darrers anys, les noves tecnologies han contribuït molt al seu desenvolupament i creixement ja que permeten millorar la transmissió d'informació a un cost molt reduït.

Aquesta entitat desenvolupa un paper clau d'impulsora i dinamitzadora de l'ús de les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC), i posa a l'abast del teixit associatiu recursos tecnològics per tal d'afavorir i facilitar la participació de les entitats, la suma dels esforços i les capacitats de les persones que en formen part.

A més, l'ús de les TIC dona visibilitat a la tasca que es desenvolupa des de les entitats, en facilita la projecció exterior i amplia l'abast de les actuacions.

## En què consisteix aquesta experiència?

La Fundació I-With.org desenvolupa accions per potenciar les TIC com a eina de solidaritat i millora de la societat. Les accions es concreten a fomentar la comunicació entre les organitzacions i a potenciar el treball amb les noves tecnologies com a eina per ajudar les entitats no lucratives. Alhora, es busca apropar i promoure l'ús de les TIC al

conjunt de la societat civil i crear una xarxa d'experts en tecnologies de la informació.

Amb aquests objectius, l'entitat ofereix una plataforma de serveis d'Internet específica per a organitzacions no lucratives i les acompanya, tot compartint costos i esforços, a l'hora d'utilitzar la xarxa. Principalment treballen amb organitzacions o projectes de petites dimensions. D'aquesta manera, i tenint en compte la tipologia d'entitats a qui es dirigeix, l'organització facilita l'accés a aquests recursos mitjançant un sistema de beques.

Aquesta tasca de posar recursos tecnològics a l'abast de les organitzacions es fa a través de quatre serveis:

- Servei per donar a conèixer a les entitats els usos d'Internet (pàgines web, correu electrònic, comunitats virtuals...). Amb aquesta plataforma de serveis, les organitzacions gestionen el correu electrònic, la pàgina web, la formació en línia, la comunicació amb la xarxa social, etc. Es





tracta del programa principal de l'entitat, que ocupa el 90% dels recursos.

- Servei de formació per a ONG, que té com a mitjà i matèria d'estudi les noves tecnologies i com aquestes es poden aplicar a la gestió diària de les entitats.
- Servei de consultoria, que consisteix a prestar assessorament sobre qüestions relacionades amb Internet. Mitjançant una reunió en línia, una trucada o una videoconferència, l'organització explica què els interessa fer, i I-With.org proposa què poden fer a partir de les possibilitats que ofereix Internet.
- Col·laboracions puntuals centrades en les TIC. Es porten a terme quan una organització presenta un projecte en què les noves tecnologies són l'eix dinamitzador. En aquests casos l'entitat actua com a partenaire tecnològic de l'organització que lidera la iniciativa, i li facilita els mitjans necessaris.

Així doncs, l'entitat possibilita la creació d'una xarxa entre les entitats del tercer sector, ofereix serveis tecnològics a més de 300 entitats i representa, alhora, el punt d'unió entre aquestes.

Amb la voluntat de reforçar la xarxa social i la projecció de les entitats no lucratives, l'organització disposa d'un portal (www.

3inter.cat) on es publiquen notícies rellevants de les entitats que formen part de la xarxa I-With.org. En aquesta línia, també gestiona l'apartat de notícies internacionals del portal Xarxanet ([www.xarxanet.org](http://www.xarxanet.org)), on es posen de manifest els fets que passen al món de l'associacionisme i el voluntariat en l'àmbit internacional.

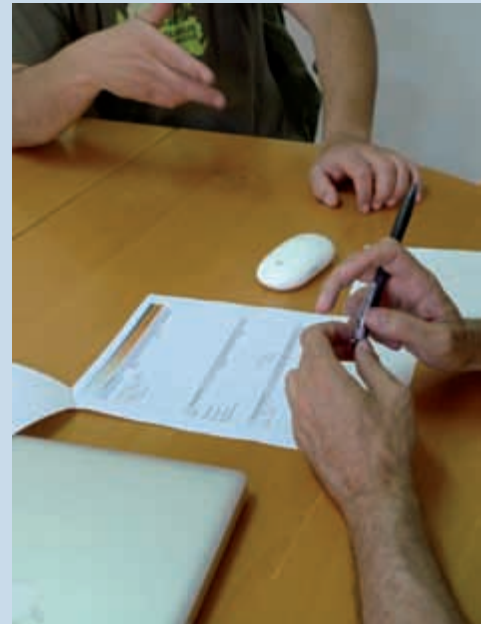
### Què se'n pot aprendre?

- **La construcció de xarxes.**

Les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) faciliten el treball en xarxa, ja que són una eina àgil i poc costosa. És necessari considerar-ne l'ús per tal de tirar endavant iniciatives que ajudin al compliment de la missió organitzativa i que poden tenir més viabilitat tècnica i pressupostària a través de l'ús de les TIC.

- **La capacitat per generar eines de suport a les entitats.**

Les entitats han de ser capaces de detectar quines necessitats tenen les entitats



no lucratives i oferir eines que ajudin al desenvolupament i enfortiment del sector.

- **La projecció internacional.**

La xarxa facilita la projecció social de les accions que es duen a terme des de les entitats no lucratives, i n'incrementa l'impacte. És important potenciar la projecció externa de les accions i difondre-les més enllà del territori. Alhora, també permet conèixer experiències i iniciatives de l'exterior que poden ser interessants i es poden dur a terme en l'àmbit local.

## Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 2001

**Logo:**



**Missió:** Potenciar les tecnologies de la informació i les comunicacions com a eina de solidaritat i millora de la societat.

**Activitats principals:** La seva tasca consisteix a crear i adaptar eines web fàcils d'utilitzar perquè les ONG guanyin en eficiència. També fan formació en noves tecnologies i comparteixen esforços amb altres organitzacions per eliminar la fractura digital.

**Més informació:** [www.iwith.org](http://www.iwith.org)

# La importància de la metodologia en l'acció

Fundació Servei Gironí de Pedagogia Social (SER.GI)

## Per què és rellevant?

L'experiència d'aquesta entitat mostra la importància que les entitats no lucratives tinguin definits i sistematitzats els principis metodològics que han de guiar l'acció, sigui quin sigui l'àmbit d'intervenció.

En aquest sentit, disposar de principis metodològics clars i prèviament definits contribueix a garantir la coherència i rigorositat de les intervencions, més enllà de la constant evolució de l'entorn.

## En què consisteix aquesta experiència?

La Fundació Servei Gironí de Pedagogia Social (SER.GI) treballa per a la promoció de la qualitat de vida de les persones amb dificultats en el seu desenvolupament personal, familiar o social a les comarques de Girona. Per fer-ho, duen a terme accions de sensibilització de l'opinió pública, donen suport a iniciatives d'investigació i recerca docent, fan cursos de formació i reciclatge per a professionals de l'àmbit educatiu i estimulen la col·laboració entre les associacions i els centres docents.

Per desenvolupar les seves actuacions, segueixen uns principis metodològics concretats en les línies estratègiques següents:

### 1. Treball i desenvolupament comunitari.

Es basa a incentivar les actituds, coneixe-



ments, relacions i institucions promogudes per les persones que comparteixen un territori. En aquest sentit, s'estimula la participació de la base social i es promou l'apropament de l'Administració als ciutadans i les ciutadanes per contribuir a trobar formes democràtiques per a la resolució de conflictes.

**2. Pedagogia intercultural.** La pràctica educativa de la pedagogia intercultural es basa en uns valors bàsics:

- Enfortir i estimular el coneixement i el diàleg amb altres cultures i formes de vida.
- Educar la capacitat d'empatia de les persones.
- Fomentar el respecte i refusar les generalitzacions ètniques i les tendències etnocentristes.
- Desenvolupar un compromís personal per a la defensa incondicional de la igualtat de drets humans, cívics i polítics i el rebuig de qualsevol tipus d'exclusió.

**3. Pedagogia del conflicte.** La pedagogia del conflicte se centra a trobar estratègies per fer del conflicte i, en especial, de la seva resolució un procés educatiu. A partir d'aquest procés les persones mobilitzen recursos personals i col·lectius i aprenen noves estratègies per interioritzar formes de relació i pensament que els permetin millorar les seves relacions amb l'entorn (humà, institucional, polític, etc.). El primer pas és comprendre els diversos elements que conformen el conflicte (origen, tipologia, creences, etc.) i així poder proposar estratègies per resoldre'l.

#### **4. Investigació – acció participativa.**

Aquesta metodologia permet desenvolupar una anàlisi participativa de la situació de la comunitat. En aquest sentit, cadascun dels projectes desenvolupats inclou un treball previ de diagnosi del territori per delimitar les línies d'acció que permeten assolir els objectius fixats pel projecte. Un punt essencial és que en la diagnosi intervenen les persones de la comunitat, i els actors implicats es converteixen en els protagonistes del

procés, als quals se'ls predisposa, des d'un inici, a desenvolupar les accions.

Aquests principis metodològics incorporen la constant anàlisi de l'entorn i l'avaluació com una eina de millora contínua de l'acció. Ambdós elements permeten adaptar i ajustar les intervencions a les necessitats en constant evolució, i garantir la coherència amb els principis esmentats. A més, tenen un altre denominador comú, que és el fet de donar un protagonisme especial a la comunitat i als col·lectius destinataris en la manera d'abordar les intervencions.



### **Informació sobre l'organització**

**Any de constitució:** 1987

**Logo:**



**Missió:** Promoure una millor qualitat de vida en els grups o minories amb dificultat en el seu desenvolupament personal, familiar o social, especialment entre les persones que estan en una situació de vulnerabilitat per raons econòmiques, d'origen social o cultural o de confusió per tenir un coneixement baix del context social on viuen.

**Activitats principals:** La Fundació s'organitza en els àmbits de treball següents: formació-recerca, intermediació en habitatge, educació, dinamització comunitària intercultural, comunicació i sensibilització.

**Més informació:**

[www.fundaciosergi.org](http://www.fundaciosergi.org)

## Què se'n pot aprendre?

- **La importància de la definició metodològica.**

El fet de tenir definits i sistematitzats uns principis metodològics incrementa l'efectivitat i la coherència de les activitats que es duen a terme des de les entitats del tercer sector.

- **L'anàlisi de les especificitats de l'entorn.**

A l'hora de dissenyar les intervencions és

essencial tenir en compte els elements específics que es donen en un determinat entorn (actituds, valors, etc.). Aquesta anàlisi permet una major capacitat d'adaptació al context i a les necessitats emergents.

- **El protagonisme de la comunitat.**

És important involucrar i donar veu a les persones que formen la comunitat on actuen les organitzacions del tercer sector per tal de recollir-ne la veu i fer-los participants de l'acció.



# La dinamització i participació de la base social

Associació Lluïsos de Gràcia

## Per què és rellevant?

En el nostre entorn hi ha poques entitats amb més de cent anys d'història. L'Associació Lluïsos de Gràcia, fundada a mitjan segle XIX, ha estat capaç d'adaptar-se als nous temps i a les noves demandes de la ciutadania i alhora mantenir el seu valor d'aportació diferencial: el civisme, la convivència i la cooperació.

Aquesta experiència mostra una forma de treballar per aconseguir una base social forta i activa, protagonista de l'evolució i del dia a dia de l'organització. Aquest fet els ha permès consolidar-se com un dels principals agents dinamitzadors de la comunitat, i representen un destacat punt de trobada per a les persones del barri.

## En què consisteix aquesta experiència?

Lluïsos de Gràcia és una associació sociocultural i esportiva fundada l'any 1855 al barri de Gràcia de Barcelona. Les seves accions es dirigeixen a la formació dels infants i joves en el temps lliure, i a possibilitar als adults la realització d'activitats que serveixin per a la seva formació i esbarjo.

El ventall d'activitats que organitzen dona resposta a les demandes de la seva àmplia base social, constituïda per més de 1.200 persones associades.

Aquesta capacitat de mobilització és fruit d'una doble tasca: per una banda, haver estat capaços de generar activitats que donen resposta a les inquietuds i motivacions de les persones; i per una altra banda, la capacitat d'implicar i fer partícip a la base social en la mateixa gestió i funcionament de les activitats.

En aquesta línia, són les persones associades les que, voluntàriament, s'impliquen en el disseny, el desenvolupament i l'execució de les activitats. I ho fan de manera autònoma, a partir del que anomenen *seccions*. Es tracta de grups independents, encarregats de gestionar les diverses àrees d'activitat de l'entitat (esport, música, lleure, teatre, cultura popular, etc.).

Aquestes seccions destaquen per la manera d'organitzar-se. Cada secció compta amb una junta directiva pròpia, formada per una persona responsable i diversos vocals. Trimestralment es fa una junta de seccions, on participa la presidència de l'entitat. En







aquestes reunions s'avalua el funcionament dels grups, s'intercanvien inquietuds i s'informa de novetats.

Aquesta forma de funcionar presenta unes especificitats que contribueixen a tenir una base social forta i activa al llarg del temps:

- Ofereix espais reals de participació en la gestió de les activitats per a les persones associades que es volen implicar en el dia a dia de l'entitat.
- Estableix canals de relació i comunicació entre la base social i els òrgans de govern de l'entitat.
- Permet estar atents a noves necessitats i motivacions de les persones que formen l'organització.
- Fomenta la responsabilitat col·lectiva envers uns objectius comuns.
- Apodera la base social com un element clau i legitimador de la tasca que du a terme l'organització.

Amb tot, des de l'organització s'ofereixen, doncs, diferents nivells de vinculació i compromís amb l'entitat, que van des de la participació en les activitats fins a la gestió, coordinació i seguiment d'aquestes.

### Què se'n pot aprendre?

- **El compromís de la base social.**  
La consolidació i supervivència d'una en-

titat només és possible si s'aconsegueix una base social compromesa amb la missió de l'organització. En definitiva, la presència d'aquesta base social és el que legitima la seva actuació al llarg del temps.

- **La capacitat de modernització.**

En un context en evolució constant és important que les entitats sàpiguen modernitzar-se, adaptar-se als canvis socials, polítics i econòmics i afrontar els nous reptes socials.

- **La transmissió del valor diferencial.**

És important saber transmetre els valors i els trets diferencials de les entitats no lucratives. Aquests valors s'han de fer presents tant en el funcionament i en el model organitzatiu com en el disseny i la realització de les activitats.

### Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1855



**Missió:** Formar infants i joves en el temps de lleure i afavorir el creixement personal dels adults, mitjançant l'oferta de múltiples activitats culturals i esportives.

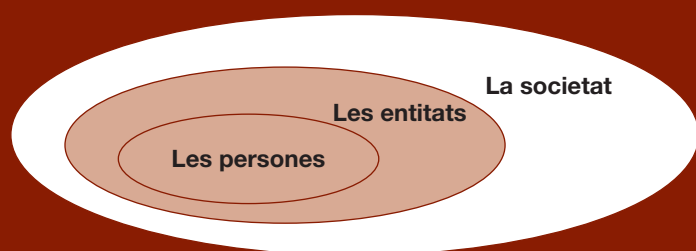
**Activitats principals:** Ofereix un ampli i divers ventall d'activitats i opcions, on destaquen les activitats per a infants i joves, l'esplai i l'agrupament, grups de teatre, corals, esports, entre d'altres.

**Més informació:**

[www.lluissosdegracia.cat](http://www.lluissosdegracia.cat)

# Bones pràctiques en l'eix de la societat

# 7



# El treball de proximitat en el territori i la col·laboració amb els agents comunitaris

Salesians Sant Jordi

## Per què és rellevant?

La complexitat de les problemàtiques socials i els múltiples elements que intervenen en les situacions de vulnerabilitat requereixen respostes integrals per part de tots els agents implicats.

Aquesta entitat posa en relleu la importància del treball de proximitat en el territori, en constant col·laboració amb els agents comunitaris, com una manera de garantir més impacte de les actuacions i més agilitat en la capacitat de generar iniciatives que contribueixin a la construcció conjunta d'una societat més inclusiva.

## En què consisteix aquesta experiència?

Salesians Sant Jordi és una entitat que pertany a la Inspectoria Salesiana Mare de Déu de la Mercè. Té com a activitat principal la prestació de serveis i actuacions d'educació social i de temps lliure per a la promoció social dels infants i joves socialment desfavorits, mitjançant els diferents centres que en formen part i que es troben a Barcelona, Mataró, Sant Boi de Llobregat i Badalona:

- Centre Juvenil Martí Codolar – Barcelona
- Centre Juvenil La Nivaira – Barcelona
- Plataforma d'Educació Social Salesians – Mataró
- Centre Juvenil Boomerang i Esplai la Baldufa – Mataró

- Centre Obert Don Bosco – Sant Boi de Llobregat
- Esplai Som-hi Tots – Badalona

Les intervencions que es duen a terme des dels diferents centres posen de manifest alguns elements comuns que reflecteixen una manera de treballar centrada en l'anàlisi integral de la realitat, el valor de la comunitat i la coordinació amb els agents del territori.

Des d'aquesta perspectiva, fan participants de les intervencions tots els actors que, d'una manera o altra, estan implicats en la millora de la qualitat de vida dels infants i joves: centres educatius, serveis socials, centres d'atenció primària, entitats del tercer sector i ajuntaments.

Per una banda, aquesta col·laboració contribueix al fet que les intervencions siguin integrals, tenint en compte la multidimensionalitat de la persona: educació, salut, habitatge, cultura, ocupabilitat, etc.



Per una altra banda, el treball de proximitat en el territori els permet més capacitat per detectar i anticipar noves necessitats socials i, per tant, millorar en el disseny i la implantació d'iniciatives que hi donin resposta. Alhora, aquesta proximitat possibilita la incorporació de les especificitats del territori en totes les fases de desenvolupament de les actuacions.

Finalment, es presenten dos dels projectes que es duen a terme des de l'entitat i que exemplifiquen l'enfocament de treball de proximitat en el territori:

- **Projecte Salut i Família.** La iniciativa sorgeix de la participació del Centre Obert Don Bosco en la Comissió de Salut del Pla de Desenvolupament Comunitari del barri de Marianao de Sant Boi de Llobregat. La iniciativa fomenta la prevenció i la cura de la salut en joves i les seves famílies; implica les famílies en l'atenció de la salut dels seus fills i filles, i garanteix l'atenció sanitària en els casos on es detecten problemes de salut dels nois i noies, sigui per part de les escoles o de les entitats.
- **Projecte Aprèn i Treballa.** Es tracta d'un projecte en què l'organització col·labora amb l'Ajuntament de Mataró i altres entitats del territori. Consisteix en la realització d'itineraris d'inserció sociolaboral de persones joves immigrades en situació de risc d'exclusió social, i utilitza la metodologia d'aprenentatge servei. Amb cinc anys d'experiència, la clau de l'èxit del projecte ha estat la coordinació entre les entitats i els serveis municipals.

### Què se'n pot aprendre?

- **La multidimensionalitat de les problemàtiques socials.**

És important que les intervencions de les entitats del tercer sector tinguin en comp-



### Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1982

**Logo:**



**Missió:** Atendre els infants i joves i les seves famílies que estan especialment receptius a les situacions d'exclusió social. Es tracta d'una atenció des de l'educació social i des de l'educació en el temps lliure.

**Activitats principals:** Realitzen serveis i actuacions d'educació social i de temps lliure en diferents municipis de la província de Barcelona.

**Més informació:** [www.salesians.info](http://www.salesians.info)

te les múltiples dimensions que interveuen en les situacions d'exclusió social. Així doncs, cal promoure iniciatives globals i transversals que contribueixin a construir una societat més justa i solidària.

- **La importància del treball compartit.**

Per poder incrementar l'impacte de les actuacions de les entitats del tercer sector és fonamental buscar complicitats i sinergies amb els agents que poden contribuir a millorar la qualitat de vida dels col·lectius destinataris. En aquest sentit, la

construcció de relacions de col·laboració esdevé un element clau per a l'èxit de les actuacions.

- **La capacitat d'anticipar-se a noves necessitats.**

La presència i el treball de proximitat en el territori contribueixen significativament en la capacitat de les entitats del tercer sector per detectar necessitats socials emergents. Aquesta anticipació permet oferir respostes àgils adaptades a les característiques i especificitats de les persones destinatàries de les intervencions.

# El rol de les entitats en el desenvolupament comunitari

## Fundació Privada Trinijove

### Per què és rellevant?

Un dels valors d'aportació de les entitats del tercer sector és la capacitat d'acció de proximitat en l'àmbit comunitari, amb la promoció de la cohesió social i la millora de la qualitat de vida de les persones que conviuen en un determinat territori.

L'experiència d'aquesta entitat exemplifica el rol que desenvolupen les entitats en l'àmbit comunitari, que esdevé un actor clau per articular la participació i el contacte amb la resta d'agents presents en el territori i atenent les necessitats emergents a partir de la interrelació amb aquests.

### En què consisteix aquesta experiència?

La Fundació Privada Trinijove actua en l'àmbit de la formació i la inserció sociolaboral de col·lectius amb dificultats especials i treballa en el disseny i la implementació de mesures i programes amb la finalitat de superar les situacions d'exclusió social.

L'entitat du a terme les seves actuacions als barris de Trinitat Vella i de Baró de Viver de Barcelona i al municipi de Santa Coloma de Gramenet. En els darrers anys, aquestes zones han viscut una considerable transformació de les condicions de vida dels seus habitants, en bona part com a conseqüència de la realització d'obres d'infraestructura i la construcció de diversos serveis i equipa-



ments però també gràcies a la participació i contribució de la societat civil activa. En aquest procés de desenvolupament i millora, la Fundació Privada Trinijove ha tingut un paper clau.

Alhora que l'entitat dirigeix les seves actuacions a determinats col·lectius en risc (persones joves, immigrades, dones, etc.), incorpora com a element transversal la dimensió comunitària i la millora de l'espai públic. D'aquesta manera, fomenta la qualitat de vida de les persones que viuen en el territori, al mateix temps que potencia la millora de la imatge i les condicions de vida als barris.

Per dur a terme aquestes accions desenvolupa activitats que es basen en els aspectes següents:

- Implicar i fer participants els diferents col·lectius beneficiaris en les activitats de desenvolupament i millora de la comunitat.
- Dur a terme activitats que fomenten el civisme, la convivència i el respecte entre les persones que conviuen en el territori.

- Fomentar la coresponsabilitat i el compromís actiu del veïnatge, del conjunt del teixit associatiu, de l'entorn econòmic i de les administracions en la millora de la qualitat de vida de les persones i del mateix entorn.
- Impulsar relacions constructives i una resolució positiva dels conflictes, entesos com a oportunitat de canvi i creixement personal i comunitari.

Tenint en compte aquest enfocament, l'entitat es configura com un agent rellevant en l'àmbit de la mediació comunitària, especialment a l'hora de resoldre conflictes de convivència. Així, quan es dona alguna situació de tensió entre els diversos col·lectius del barri, l'organització desenvolupa accions específiques (activitats, campanyes, xerrades, etc.) per tal de treballar la vinculació entre les persones, fomentant el respecte mutu i envers l'espai públic, el desenvolupament d'hàbits de convivència i els valors socials.

A més, l'entitat també té un paper rellevant en el desenvolupament de plans de desenvolupament comunitari. Es tracta d'estratègies d'intervenció social i territorial que, mitjançant un procés participatiu conjunt de tots els agents implicats, donen respostes globals a les necessitats de la comunitat, amb la finalitat de millorar la qualitat de vida del conjunt de la població del territori.

D'aquesta manera, l'organització esdevé una peça clau de la xarxa associativa, promovent dinàmiques de participació i iniciatives d'interacció comunitària. Així, s'enforteix l'objectiu de promoure socialment les persones amb dificultats especials, tant en el sentit individual com en el comunitari, mitjançant iniciatives que afavoreixin, al mateix temps, un desenvolupament social sostenible.

Finalment, des de l'entitat s'organitzen diferents activitats i actes entorn de la convivència al barri, com sopars comunitaris o activitats per la Festa Major o el Dia de la Dona. També es desenvolupen diverses campanyes de civisme a través de xerrades i tallers i es potencia el compromís amb l'Administració local per tal de mantenir el barri en bones condicions.

### Què se'n pot aprendre?

- **La dinamització comunitària.**

Les entitats del tercer sector destaquen per la seva capacitat per mobilitzar i dinamitzar processos de desenvolupament comunitari. El treball de proximitat en el

### Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1985

**Logo:**



**Missió:** Treballar per la formació i la inserció sociolaboral de col·lectius amb dificultats especials, amb el disseny i la implementació de mesures i programes innovadors, amb la finalitat de superar les situacions d'exclusió social.

**Activitats principals:** Els projectes de la fundació es poden agrupar en diferents línies d'actuació que responen a determinades necessitats socials: informació i oci, serveis i medi ambient, formació, inserció i dinamització comunitària.

**Més informació:** [www.trinijove.org](http://www.trinijove.org)

territori facilita i reforça el rol de les organitzacions no lucratives en aquesta tasca.

- **La col·laboració amb els diferents agents.**

El desenvolupament comunitari ha de comptar necessàriament amb la implicació dels diferents agents involucrats. Això significa que cal establir relacions de col·laboració a l'entorn d'uns objectius compartits i treballar conjuntament per la millora de l'espai públic.

- **El reconeixement del rol del tercer sector.**

La implicació de les entitats no lucratives en els processos de desenvolupament



comunitari reforça el seu reconeixement social com a agents primordials a l'hora de dur a terme accions que contribueixen a la millora de l'entorn i de la qualitat de vida de les persones.



# El treball en el territori en l'àmbit rural

## Coordinació Rural de Catalunya (CRUC)

### Per què és rellevant?

L'experiència d'aquesta entitat posa de manifest la capacitat de les entitats no lucratives que treballen des del territori per donar resposta a les realitats específiques i diferencials del món rural català.

A més, l'entitat treballa en col·laboració amb els agents actius del món rural i potencia que s'involucrin en el compliment de la missió organitzativa per tal de fer-los protagonistes del desenvolupament i la dinamització del territori i de les persones que l'habiten.

Finalment, la tasca que desenvolupa amb els municipis de petita dimensió d'arreu de Catalunya fomenta una imatge positiva del món rural i consciència el conjunt de la societat del valor estratègic de l'entorn rural per al desenvolupament sostenible del país.

### En què consisteix aquesta experiència?

La Coordinació Rural de Catalunya (CRUC), amb seu social a Solsona, treballa per millorar les condicions de vida dels infants, joves i famílies dels àmbits rurals. Al mateix temps, potencia la tasca i les relacions del teixit associatiu de les àrees rurals catalanes.

El compliment de la missió organitzativa consisteix a fer presents la ruralitat i les persones que hi viuen arreu del món. En un

context de globalització, l'entitat treballa per donar a conèixer les iniciatives i actuacions que es fan al territori per tal que en altres indrets ho puguin dur a terme i, també, per fomentar l'aprenentatge mutu.

En aquest sentit, l'entitat dirigeix les seves actuacions en dos sentits. D'una banda, potencia la participació de les persones que viuen als municipis d'arreu del territori català perquè creïn xarxa social i s'impliquin en el fet associatiu. D'altra banda, du a terme una tasca de representació dels interessos de les persones que habiten el territori rural i de les diverses entitats no lucratives que hi treballen davant la resta d'agents socials (institucions, Administració pública, etc.).

Per tal de potenciar la participació dels col·lectius, l'entitat posa a disposició de les persones un seguit d'eines que faciliten el procés. Tenint en compte la dispersió en el territori i les dificultats que poden sorgir en la dinamització de la base social, les eines utilitzades es concreten en l'ús de les tecnologies de la informació i les comunicacions.



El treball amb el col·lectiu de joves és fonamental per al compliment de la missió organitzativa i, des dels inicis, l'entitat ha desenvolupat projectes per promocionar-ne el desenvolupament personal i social. Per fer-ho, s'ha creat una xarxa virtual que permet connectar el jovent de diverses àrees; així, l'entitat esdevé el mitjà facilitador de la trobada i l'intercanvi entre tots ells.

En aquest sentit, l'any 2006 es crea un portal digital ([www.cruc.info/jovesnet](http://www.cruc.info/jovesnet)). Aquest posa a l'abast del jovent diversos recursos: informació sobre activitats que es realitzen en l'àmbit europeu i internacional (projectes d'intercanvi, de voluntariat internacional, etc.) i informació i suport per a l'organització de viatges (transport, allotjament, recomanacions de llocs per visitar, d'activitats per realitzar, etc.). A més, a través del registre en el portal digital, es pot accedir a descomptes i serveis en l'àmbit cultural, esportiu o de lleure, entre d'altres. Des del portal també es dona accés a una borsa de treball que l'entitat ofereix al jovent i que és possible gràcies a la col·laboració de diferents empreses, col·lectius i centres d'arreu de Catalunya.

Tenint en compte l'èxit d'aquest mecanisme com a vehiculador de les inquietuds personals i socials dels joves, l'any 2009 es crea un servei similar, però, en aquesta ocasió, dirigit als infants i les seves famílies. En aquest nou portal ([www.carnetrural.cat](http://www.carnetrural.cat)) hi ha informació de les diferents activitats que es duen a terme en el territori rural català (cinema, teatre, visites culturals, trobades, etc.). Aquesta informació, en ocasions, difícilment arriba al conjunt de les persones que viuen en diversos punts del territori. A més, s'ofereix un espai destinat als centres escolars rurals. En aquest espai, mestres i alumnat presenten la seva escola mitjançant una descripció de qui són i què fan. També hi ha un espai destinat als pares i mares dels in-

fants, en què se'ls ofereix informació específica sobre serveis i ajuts que poden rebre.

El treball des del territori permet a l'organització estar a prop del teixit associatiu i de les persones que habiten les àrees rurals. A

## Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 2004

**Logo:**



**Missió:** Treballar pel desenvolupament del món rural i juvenil en l'àmbit de Catalunya i amb programes europeus i internacionals.

**Activitats principals:** L'entitat du a terme la seva acció a partir de tres programes que inclouen diversos serveis:

- Programa Catalunya. Es realitza el servei territori, el servei infantil i juvenil, el servei comunicació i la borsa de treball.
- Programa Europa. L'organització edita, en col·laboració amb altres entitats europees, la revista digital *Proeuropa1*, que facilita el coneixement d'Europa als joves.
- Programa Internacional. Mitjançant la COCAT (Coordinadora de Camps de Treball Internacional de Catalunya), i juntament amb altres organitzacions, s'impulsa que el jovent català pugui participar en camps de treball, intercanvis, seminaris de formació i jornades internacionals.

**Més informació:** [www.cruc.info](http://www.cruc.info)

més, aquesta proximitat permet una major capacitat de donar respostes adequades a les necessitats socials, tenint en compte les especificitats del territori.

### Què se'n pot aprendre?

- **La visibilització del món rural.**

El món rural té un paper estratègic per al desenvolupament sostenible del país. En aquest sentit, és important que les entitats del tercer sector que treballen des del territori realitzin accions per donar a conèixer el seu valor d'aportació al conjunt de la societat.

- **Les especificitats del territori.**

El treball de proximitat que caracteritza la tasca desenvolupada per les entitats del

tercer sector permet donar a conèixer els valors diferencials i fer front a les especificitats de determinats àmbits d'actuació. D'aquesta manera, es fomenta el coneixement mutu i s'incrementa la capacitat de donar resposta a les necessitats específiques dels col·lectius.

- **L'ús d'eines innovadores en la realització de serveis.**

A l'hora de plantejar les actuacions que les entitats del tercer sector realitzen per millorar la qualitat de vida de les persones, és important tenir en compte també les eines més adequades per tal d'incrementar-ne l'impacte. En aquest sentit, l'ús d'Internet i l'aplicació de tecnologies de la informació i les comunicacions es constitueixen com a elements clau en els contextos on és més difícil crear xarxes presencials.

# La tasca de sensibilització en els centres educatius

Associació Catalana de Malalties Neuromusculars  
(ASEM CATALUNYA)

## Per què és rellevant?

L'entitat du a terme una iniciativa que atorga visibilitat a una realitat sovint desconeguda per la resta de la societat. El fet d'oferir informació i donar a conèixer la tasca de l'entitat ajuda a millorar la convivència i a sensibilitzar la població.

La iniciativa es dirigeix a l'alumnat, als mestres i a altres professionals de la comunitat educativa. D'aquesta manera, s'aconsegueixen canvis d'actitud social que permeten una millora de la qualitat de vida de les persones afectades.

## En què consisteix aquesta experiència?

L'Associació Catalana de Malalties Neuromusculars (ASEM CATALUNYA) està formada per persones afectades d'alguna malaltia neuromuscular i els seus familiars. Aquestes malalties, cròniques i d'origen genètic, es



manifesten en un deteriorament progressiu dels músculs i dels nervis i en una pèrdua de força que limita significativament aspectes de la vida social i afectiva, creant una sensació de dependència dels altres.

Una de les tasques que es duen a terme des de l'entitat és donar a conèixer aquestes malalties a la societat, des d'una perspectiva positiva que posa en relleu les potencialitats de les persones afectades, més enllà de la seva afectació.

Amb aquest objectiu, i en el marc del Programa d'ensenyament, l'entitat du a terme dos projectes en l'àmbit educatiu: un dirigit al professorat i un altre a l'alumnat. Aquest programa dona resposta a la demanda d'informació i orientació expressada pels membres de la comunitat educativa. D'aquesta manera, l'entitat, a més de donar suport directe a les persones afectades i als seus familiars, també es dirigeix a les persones del seu entorn més proper.

En el projecte dirigit al col·lectiu de mestres i professorat, "Som així", es treballa a partir de conferències, xerrades, debats... en diferents escoles, tant d'educació primària com de secundària. D'aquesta manera, s'ofereix suport i orientació davant la incertesa que pot provocar tenir una persona afectada per una malaltia neuromuscular a l'aula.

En el projecte "Coneixem-nos", dirigit a l'alumnat, s'utilitzen diferents materials didàctics i visuals, elaborats per la mateixa



entitat, per facilitar la comprensió i agilitar la comunicació amb els i les alumnes. Els temes a tractar poden variar en funció de les demandes del centre: adaptacions i ajudes tècniques, mobilitat en el centre escolar, convivència, habilitats i capacitats personals, normalització de les diferències, etc.

Amb aquests projectes es promou el coneixement mutu, es millora la convivència i es fa una tasca de sensibilització per tal de seguir treballant per la igualtat d'oportunitats i el dret a l'educació.

En els darrers anys, l'entitat ha fet accions de sensibilització en centres educatius de Cerdanyola del Vallès, Terrassa i Barcelona.

### Què se'n pot aprendre?

- **La implicació dels diversos agents de l'entorn social.**

Per tal de millorar en l'atenció a la persona beneficiària de l'activitat de l'entitat, és important fer arribar el missatge que l'entitat vol transmetre als diferents agents socials que incideixen en la qualitat de vida de les persones ateses (àmbit educatiu, sanitari, social, laboral, etc.).

- **El coneixement mutu.**

Una de les tasques primordials que es du a terme des de les entitats del tercer sec-



tor és la sensibilització de la societat en realitats del nostre entorn que sovint són desconegudes. Aquesta sensibilització contribueix a trencar prejudicis envers determinats col·lectius i ajuda a treballar conjuntament per una societat més inclusiva.

### Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 2003

**Logo:**



**Missió:** Millorar la qualitat de vida de les persones amb malaltia neuromuscular i les seves famílies.

**Activitats principals:** Realitzen programes d'informació per a les persones afectades i els seus familiars; promouen activitats de tipus cultural, lúdic i esportiu; organitzen conferències, taules de debat, congressos, etc., on la problemàtica actual d'aquestes persones és exposada per al coneixement general.

**Més informació:**

[www.asemcatalunya.com](http://www.asemcatalunya.com)

- **L'aportació d'una perspectiva normalitzadora.**

En determinats àmbits d'actuació de les entitats no lucratives, que treballen amb col·lectius que sovint estan socialment estigmatitzats, és important dur a terme una tasca de sensibilització social des d'una perspectiva normalitzadora. En aquest sentit, és important oferir una visió basada en les potencialitats de les persones, que posi l'accent en les seves capacitats, més enllà de les dificultats que puguin viure.



# El procés d'acompanyament d'infants i joves en situació de vulnerabilitat

Associació Educativa Integral del Raval (AEIRaval)

## Per què és rellevant?

L'experiència d'aquesta entitat mostra la tasca d'una organització que acompanya els infants que viuen situacions de risc d'exclusió social. Aquest acompanyament el fa al llarg del cicle vital de la persona, tenint en compte també la resta d'agents que l'envolten, com pot ser la família.

A més, la seva acció se centra en un territori determinat, des d'un treball de proximitat en la comunitat que implica la coordinació amb els diversos agents socials que envolten els infants i joves de la zona. La combinació d'aquests elements facilita la detecció de noves necessitats socials i la possibilitat d'adaptar els projectes per tal d'oferir respostes més adequades.

## En què consisteix aquesta experiència?

L'Associació Educativa Integral del Raval (AEIRaval) treballa per la defensa i el respecte dels drets fonamentals dels nens i nenes del barri del Raval de Barcelona i per la igualtat d'oportunitats de tots ells. Es defineix com una entitat de voluntariat que opta pel treball amb persones voluntàries com a suport i reforç a la tasca educativa de l'equip professional.

Per al compliment de la missió organitzativa, desenvolupa dos programes socioeducatius adreçats als infants i als adolescents i



joves, en què, més enllà de la pròpia activitat, és clau l'acompanyament de les persones participants:

- Programa d'infància. Atenen infants de 4 a 11 anys. Dins d'aquesta àrea es desenvolupa el projecte del Centre Obert Casal Infantil Estel d'Assís, que porta a terme diàriament activitats socioeducatives amb 38 nens i nenes del barri.
- Programa d'adolescents i joves. Hi participen joves de 12 a 18 anys. Aquest programa està format pel Centre Obert Aula Jove Estel d'Assís per a adolescents de 12 a 16 anys i el Casal de joves Aula Oberta Estel d'Assís, per a joves de 16 a 18 anys.

El compliment de l'objectiu de l'AEIRaval de treballar pels drets dels infants consisteix també a donar suport a les seves famílies, aconseguint així una educació integral. Amb aquesta idea neix, l'any 2000, un programa específic dirigit a l'àmbit familiar:



## Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1985

**Logo:**



**Missió:** Treballar per la defensa i el respecte dels drets fonamentals dels nens i nenes del barri del Raval i per la igualtat d'oportunitats de tots ells.

**Activitats principals:** Porten a terme tres programes socioeducatius que inclouen diferents projectes:

- Programa d'Infància. Centre Obert Casal Infantil Estel d'Assís.
- Programa d'Adolescents i Joves. Centre Obert Aula Jove i Casal Aula Oberta Estel d'Assís.
- Programa de Famílies. Projecte Estela.

**Més informació:** [www.aeiraval.org](http://www.aeiraval.org)

- Programa de famílies. És un espai de trobada de les mares dels nens i nenes del Casal Infantil, l'Aula Jove i l'Aula Oberta, on reben un servei socioeducatiu integral en què se n'afavoreix la integració social. El projecte inclòs en aquest programa és el Projecte Estela, en què es fa un treball socioeducatiu amb la família, implicant-la en el procés educatiu dels infants. Alhora, esdevé un espai de formació i trobada obert al barri on les dones comparteixen diàriament els seus coneixements i posen en comú les situacions que viuen i la millor manera de solucionar-les.

Els diversos programes que du a terme l'entitat neixen a partir de la detecció de les

necessitats socials emergents. Un cop detectada la necessitat, es dissenya i s'implementa un programa d'actuació per donar-hi resposta. D'aquesta manera, els diversos projectes desenvolupats per l'entitat permeten fer un acompanyament de les persones beneficiàries al llarg de les diferents etapes de la seva vida, tenint en compte les especificitats de cada moment. Així, es tracta d'una atenció integral, que preveu des de l'atenció a la infància a partir del lleure i el foment de la convivència al suport de joves en la seva inserció social i laboral. Tot això tenint sempre en compte el seu entorn més proper.

Aquesta capacitat de donar resposta a les diverses necessitats que puguin sorgir en el col·lectiu beneficiari és fruit del treball de proximitat que desenvolupa l'entitat. A més, estableix un vincle de confiança i desperta un sentiment de pertinença entre les persones usuàries que influeix en el fet que segueixin implicades en l'entitat i en la consecució de la seva missió un cop han deixat de ser destinatàries directes de l'acció.

### Què se'n pot aprendre?

- **La importància de l'acompanyament.**  
En els processos de socialització de les persones, l'acompanyament és un element clau per tal d'oferir els recursos tèc-





nics i relacionals necessaris perquè aquestes persones es puguin desenvolupar plenament i en igualtat d'oportunitats.

- **La capacitat de detecció de noves necessitats.**

Les entitats han de ser capaces d'estar atentes al seu entorn i als canvis en el context. Així, i sense perdre de vista la missió organitzativa, podran adaptar les actuacions a la realitat, amb l'objectiu de garantir-ne el màxim impacte social.

- **El treball de proximitat i la vinculació amb l'entitat.**

El desenvolupament d'un treball de proximitat facilita que l'entitat es constitueixi com un espai de referència i un punt de trobada per a les persones que, en algun moment de la seva vida, han format part del col·lectiu beneficiari directe. D'aquesta manera, a part de comptar amb el seu suport i implicació, es garanteix un treball més efectiu per a la millora de la qualitat de vida de les persones ateses.

# Programa Respir: atenció a les famílies de les persones afectades

Fundació Catalana per a la Paràlisi Cerebral (FCPC)

## Per què és rellevant?

Aquesta iniciativa mostra com des de les entitats no lucratives es treballa des d'una visió integral en l'àmbit de l'atenció a les persones.

Des d'aquesta visió integral, l'experiència posa en relleu la importància de treballar per millorar la qualitat de vida tant de les persones beneficiàries com de les que formen part del seu entorn proper. En aquest sentit, les famílies que tenen al seu càrrec una persona que pateix algun tipus de discapacitat són també destinatàries de l'activitat de l'entitat.

## En què consisteix aquesta experiència?

La Fundació Catalana per a la Paràlisi Cerebral (FCPC) treballa per la promoció, organització i realització d'activitats encaminades a l'ajut de les persones afectades de paràlisi cerebral i altres discapacitats afins perquè, des del moment del seu naixement, obtinguin el màxim grau d'autonomia personal i d'integració social i laboral.

Les persones afectades de paràlisi cerebral comparteixen certes característiques vitals a tenir en compte. Són persones amb un alt grau de discapacitat física i, per tant, un alt grau de dependència. La seva situació psicològica és delicada, fruit d'un nivell d'autoestima baix, una alta dependència emocional i una frustració contínua per la dificultat



per poder fer vida normal. A més, el seu nivell d'ocupabilitat i empleabilitat és baix. Aquestes són característiques més o menys presents en el col·lectiu, però que suposen un important fre a la seva integració social.

En aquest marc, l'entitat incorpora el programa "Respir Mutu", que treballa per la inserció social de les persones afectades de paràlisi cerebral a través del lleure i, alhora, contribueix a alleugerir la sobrecàrrega emocional que sovint es detecta en l'àmbit familiar d'aquestes persones.

Aquest programa està format per diversos projectes:

- M'acompanyes? Acompanyament individualitzat, en què un grup de persones afectades i voluntàries es reuneix els disabtes a la tarda i fa activitats lúdiques.
- Vacances. Una sortida anual de quatre o cinc dies de vacances en grups de deu a quinze persones.

- Caps de setmana. Es fan entre quatre i cinc sortides de cap de setmana a l'any: esquiades, estades en albergs, etc.

Un dels elements clau en el desenvolupament de les diverses accions és la voluntat de donar una cobertura global de les necessitats de les persones afectades i dels seus familiars.

Tenint en compte les característiques de les persones afectades de paràlisi cerebral, aquests projectes només són possible gràcies a la contribució intensiva de persones voluntàries que les acompanyen en les diferents activitats (una persona afectada – una persona voluntària).

A través del programa “Respir”, al mateix temps que s’aconsegueix que les persones afectades gaudeixin d’espais de lleure normalitzats, s’incideix també en el benestar de la figura del cuidador no professional, que sovint és la mateixa família. L’entitat destaca doncs el valor d’aportació d’aquest programa en tant que dóna resposta a una necessitat creixent, que és la de permetre que les famílies que tenen a càrrec persones amb dependència puguin gaudir també de temps lliure.



## Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1996

**Logo:**



**Missió:** Atendre de manera integral les persones afectades de paràlisi cerebral, les seves famílies i els professionals que hi tinguin relació al llarg de les diferents etapes evolutives.

**Activitats principals:** Es duen a terme activitats d’atenció directa a les persones afectades i a les seves famílies, programes d’orientació i inserció laboral i cursos de formació per a persones voluntàries i professionals.

**Més informació:** [www.fcpc.cat](http://www.fcpc.cat)

## Què se'n pot aprendre?

- **La concepció integral de la intervenció.**

A l’hora de plantejar un projecte és important concebre’l de manera integral, i comprendre’l en tota la seva plenitud i des de diferents perspectives. D’aquesta manera, el programa acaba donant resposta a les necessitats dels diversos agents implicats.

- **L’apoderament de les persones afectades.**

En les entitats que treballen amb col·lectius de persones amb discapacitat o malaltia crònica, és important el canvi d’orientació que es fa en l’atenció a la persona beneficiària. En aquest sentit, és necessari dur a terme programes i activitats

que promoguin l'autonomia personal i la vida independent d'aquestes persones.

- **La integració en espais de lleure normalitzats.**

El dret al lleure és un element clau per al

desenvolupament personal i social. En el cas de les persones amb discapacitat és especialment important treballar perquè puguin gaudir de l'oci en espais normalitzats per aconseguir, també, una ampliació de la seva xarxa social.

# El valor de les unitats d'escolarització compartida

## Centre Esclat

### Per què és rellevant?

Les unitats d'escolarització compartida (UEC) són recursos educatius que donen resposta a les necessitats d'un tipus d'alumnat que, per diferents motius –conductuals, curriculars, d'absentisme i/o d'altres mancances– presenta dificultats per seguir escolaritzat amb regularitat al seu centre d'educació secundària obligatòria. Aquestes unitats comporten una escolarització compartida entre les entitats no lucratives i els centres docents en què l'alumne/a està matriculat, del qual continua depenent a efectes acadèmics i administratius.

La gestió de les UEC des del sector no lucratiu implica un valor afegit ja que aporta un treball de proximitat, una dimensió comunitària i una transmissió de valors que fomenten el civisme, la convivència i la solidaritat.

### En què consisteix aquesta experiència?

El Centre Esclat promou diversos projectes socioeducatius adreçats als infants i joves del barri de Bellvitge de l'Hospitalet de Llobregat, si bé incideix d'una manera especial en els col·lectius en risc d'exclusió social. Es treballa, bàsicament, a partir de la prevenció i la formació com a instruments de lluita contra l'exclusió i la marginació.

Un dels projectes de l'entitat és la gestió d'una unitat d'escolarització compartida per a l'atenció del col·lectiu de joves del barri.

Des de la UEC del Centre Esclat es du a terme una intervenció integral i personalitzada que potencia la inserció en espais educatius i/o formatius-laborals normalitzats, amb una millora de les competències acadèmiques, personals i socials de l'alumnat amb dificultats d'adaptació greu a l'entorn escolar i que han quedat al marge del sistema educatiu.

Es fa un acompanyament integral de l'alumnat en el seu procés de maduració, a partir de la vinculació a la UEC i d'una atenció educativa individualitzada; s'ofereixen adaptacions curriculars de qualitat a partir d'un recurs educatiu basat en una estructura flexible, operativa i que possibilita processos formatius normalitzadors, i es generen expectatives d'èxit laboral en el jove, que els motivin en el seu projecte formatiu.





El recurs educatiu proposa una metodologia de treball manipulativa i activa, basada en la rotació de tallers emmarcats en les àrees de tecnologia, visual i plàstica, programats de manera que vehiculen els aprenentatges bàsics i fonamentals de diverses àrees, prioritàriament les instrumentals, de manera globalitzada.

El Centre Esclat organitza tallers de fusteria, cuina, decoració, serralleria, costura, ceràmica, expressió corporal i informàtica. Paral·lelament, també es treballen les assignatures de matemàtiques, català, castellà, etc. però en un menor nombre d'hores.

D'altra banda, aprofitant els tallers, els i les joves presten serveis a la comunitat, dins de l'assignatura "Fem empresa". Des d'aquesta activitat, l'alumnat simula un entorn laboral creant una empresa fictícia que rep comandes des de la mateixa entitat i des d'altres agents del territori. Aquestes comandes requereixen que es posin en pràctica els coneixements adquirits: elaborar un pressupost, fer el disseny, posar-se en contacte amb l'entitat, preparar el material, etc. Al final del curs, es fa una exposició per mostrar el que l'alumnat ha estat realitzant al taller.

Amb aquesta iniciativa es mostra, a la resta de la comunitat, la vàlua d'aquest col·lectiu de joves, es milloren les seves competènci-

es socials i es potencia el treball en equip. D'aquesta manera, es desenvolupen les competències i habilitats necessàries per a una inserció social i laboral en bones condicions.

### Què se'n pot aprendre?

- **La incorporació de la metodologia d'aprenentatge servei.**

Les entitats del tercer sector sovint incorporen en els processos educatius elements de solidaritat i de servei voluntari a

### Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1976

**Logo:**



**Missió:** Acompanyar infants, joves i famílies en el seu procés de creixement, maduració i capacitació laboral, des d'una vessant socioeducativa, especialment les persones que es troben en situació de risc d'exclusió social, i esdevenir un espai de referència i acollida personal.

**Activitats principals:** El Centre s'estructura en tres branques: l'Esplai i el Centre Obert, la Unitat d'Escolarització Compartida i la Formació i Inserció Laboral. Tots tres projectes tenen els objectius, la població a qui es dirigeixen, els horaris i les activitats diferents, però sempre formant part del projecte socioeducatiu i cultural comú del Centre.

**Més informació:** [www.esclat.org](http://www.esclat.org)

la comunitat. Aquesta metodologia representa un aprenentatge per a la persona en tant que combina el desenvolupament de capacitats tècniques amb la millora de l'entorn.

- **L'apoderament de les persones joves.**

Resulta especialment important, en persones joves que provenen del fracàs escolar, que les entitats no lucratives treballin per apoderar-les i revalorar-les socialment. Aquesta visió positiva, basada en

un treball de confiança, en facilita la integració social i laboral.

- **La coresponsabilitat en la gestió de serveis.**

Amb l'objectiu comú de donar resposta a les necessitats socials, és necessari que les entitats del tercer sector visibilitzin, davant l'Administració pública, el seu valor d'aportació diferencial: el treball de proximitat, la qualitat en l'atenció a les persones, l'experiència en el territori, etc.

# Arpilleras: dones cosint històries

Fundació Privada Ateneu Sant Roc

## Per què és rellevant?

Aquesta experiència posa en relleu la vinculació de les entitats del tercer sector al territori i la seva capacitat per generar espais de trobada i participació comunitària.

A través del foment de la inclusió social i la tasca de difusió cultural, l'entitat ha aconseguit aglutinar, en un projecte compartit, persones d'orígens culturals i edats molt diversos, i promoure valors com la convivència, la solidaritat i la cohesió social.

El projecte dona visibilitat al barri, i el porta més enllà de les fronteres de la ciutat. D'aquesta manera, es treballa la sensibilització ciutadana i s'apropa la realitat del barri i de les persones que l'habiten al conjunt de la societat.

## En què consisteix aquesta experiència?

El projecte "Arpilleras" neix l'any 2009 en el marc de la Fundació Privada Ateneu Sant Roc, una entitat d'iniciativa social que promou projectes socioeducatius al barri de Sant Roc de Badalona adreçats als col·lectius d'infants, joves i adults, i incideix de manera especial en els col·lectius en situació d'alt risc social.

Aquesta iniciativa agrupa dones del barri vinculades a quatre grups de la Fundació:

- "Vida Creixent", de la Parròquia de Sant Roc, format per dones de més de 65 anys que van arribar a Catalunya als anys cinquanta des de diversos llocs d'Espanya.
- "Grup de Dones de la Fundació Ateneu Sant Roc", que tenen més de 50 anys i procedeixen de diferents llocs.
- "Formació Global de Dones", que tenen entre 16 i 50 anys i la majoria són catalanes d'ètnia gitana.
- "Laila", format per dones d'entre 20 i 40 anys procedents del Marroc, Pakistan i altres llocs del món i que fa poc que resideixen al barri.

L'arpillera és una tècnica tèxtil originària d'una antiga tradició folklòrica d'Isla Negra, Xile. La tècnica consisteix a utilitzar retalls de teles per crear i recrear imatges que després es cusen sobre l'arpillera, peça de roba gruixuda i rugosa, fabricada amb diversos tipus d'estopa, que s'acostuma a utilitzar en la fabricació de sacs i peces d'embalatge. A Xile, l'artesania tèxtil es va utilitzar per expressar i







representar fets repressius, violència i trauma, en particular l'experiència viscuda per grups polítics, col·lectius indígenes, comunitats locals de base i minories durant la dictadura del general Pinochet. Aquest treball manual permet expressar experiències que a vegades són difícils de descriure amb paraules.

A partir del coneixement d'aquesta experiència, la Fundació Ateneu Sant Roc la va proposar a les diverses dones implicades en l'entitat. Durant les primeres sessions del taller, les participants decideixen el tema que representaran. Cadascuna elabora el seu propi disseny compartint tant el procés de creació com el resultat amb la resta del grup. Amb el projecte "Arpilleras" s'aprofita un llenguatge comú entre dones de diferents edats, orígens i cultures –la costura– per donar a conèixer la vida i la història de les dones.

El primer projecte "Arpilleras" va concloure amb l'exposició "Dones cosint històries", al Palau Robert de Barcelona. S'hi van explicar 56 històries quotidianes d'aquest grup de dones, la seva inquietud per la família, la salut, la formació i la cultura, la vida social del barri, les tradicions i els costums, però també records de la guerra i la postguerra civil espanyola, i es va posar de manifest que les desigualtats de classe social i de gènere segueixen regint encara la vida de mol-

## Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1987 (associació); 2005 (fundació)

**Logo:**



**Missió:** Promoure diversos projectes socioeducatius al barri de Sant Roc de Badalona, adreçats al col·lectiu d'infants, joves i adults, i incidir especialment en els col·lectius en situació d'alt risc social. Potenciar noves idees i actuacions que dinamitzin la vida cultural i social del barri.

**Activitats principals:** Amb el grup d'infants i joves del barri es porta a terme un treball compensatori i preventiu que eviti, en la mesura del possible, el deteriorament de les situacions de risc; amb les famílies i la resta de persones adultes es creen espais de trobada per tal d'augmentar la formació i la participació social, i finalment es fomenta la relació intercultural entre els diferents col·lectius, amb un treball des del coneixement mutu i el respecte.

**Més informació:**

[www.fundacioateneusantroc.org](http://www.fundacioateneusantroc.org)

tes d'elles. L'exposició se seguirà mostrant en diferents punts de Catalunya.

### Què se'n pot aprendre?

- **La creativitat i l'expressió cultural.** El desenvolupament d'activitats que incorporen la creativitat i l'expressió cultural

ofereix una imatge positiva i desestigmatitzada envers territoris i col·lectius especialment desfavorits.

- **La generació d'activitats intergeneracionals i interculturals.**

El treball conjunt entre persones d'edats i orígens culturals diversos és una font d'aprenentatge mutu i fomenta la convivència. Alhora, promoure la realització d'activitats conjuntes entre diversos grups que participen en una entitat enforteix la vinculació amb aquesta.

- **La projecció de les activitats a la societat.**

És important treballar per la projecció social de les activitats desenvolupades per les entitats no lucratives. D'aquesta manera, es reconeix la tasca realitzada per les persones implicades en el projecte i, al mateix temps, es dona a conèixer al conjunt de la societat la tasca de les organitzacions del tercer sector.



# La ràdio comunitària del Raval

## Associació Ciutadana Ravalnet

### Per què és rellevant?

El barri del Raval de Barcelona presenta uns indicadors socials i econòmics força diferenciats de la mitjana de la ciutat, amb desigualtats socials fortes en alguns casos. És, per la seva evolució constant, pluralitat i diversitat, un espai estratègic molt sensible als canvis socials. L'evolució del barri suposa un referent de l'evolució de la societat actual, i també del que pot passar en altres barris i ciutats europees.

La iniciativa de l'entitat incideix directament en aquest barri, amb el foment de la cooperació ciutadana i el coneixement mutu, i amb la generació d'un espai de trobada a partir de recursos tecnològics. A més, preveu la participació dels diferents actors del barri i dona veu a la ciutadania per mostrar la realitat del barri, tal com ells la viuen.

### En què consisteix aquesta experiència?

L'Associació Ciutadana Ravalnet ofereix recursos tecnològics als col·lectius del barri del Raval. Es tracta d'un espai físic amb recursos i activitats d'ús comunitari de les tecnologies de la informació, que garanteix l'accés de la gent a la xarxa ciutadana. Compta també amb un portal telemàtic.

L'entitat, en les diverses activitats que organitza, expressa la realitat quotidiana del barri, les activitats i els projectes que es desen-



volupen i que milloren, dia a dia, la situació de la zona. Es crea una dinàmica cooperativa entre les diferents entitats i associacions per tal de poder treballar la cohesió social i alhora afavorir la creació de continguts dins la xarxa d'Internet.

L'entitat posa a disposició del teixit associatiu i de la ciutadania RadialNet, una ràdio comunitària per Internet. Aquest mitjà, que és utilitzat per persones joves i adultes de diversos orígens culturals, facilita la participació ciutadana. En aquest mitjà s'hi tracten diferents temes, tots d'interès per al barri i també per a la resta del món.

Un barri com el del Raval, on la interculturalitat és la quotidianitat, aquest projecte possibilita que sorgeixin programes de diversa procedència cultural, i que aquests siguin escoltats des de diversos llocs del món, depenent de l'origen dels locutors.

A més de la sala de ràdio que hi ha a la seu social de l'entitat, també es disposa d'una



unitat mòbil que permet desplaçar el recurs i fer-lo arribar tant a altres entitats no lucratives de la zona com també als centres educatius.

En aquesta línia, el projecte desenvolupa una sèrie de tallers vinculats a la ràdio dirigits als centres educatius de la zona. Aquests tallers suposen un mitjà d'alfabetització lingüística, digital i d'intervenció social i educativa. D'aquesta manera, es potencia que els infants i joves utilitzin les noves tecnologies de la informació des del marc escolar com a eina de comunicació i cooperació entre l'alumnat dels diferents centres educatius del Raval. Des de la ràdio, els i les alumnes treballen la recerca i el tractament de la informació, comparteixen els temes que han treballat a classe i aprenen a utilitzar aquesta eina. Al mateix temps, també es crea un espai d'intercanvi pedagògic entre el professorat on poder aportar i compartir



## Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1998

**Logo:**



**Missió:** Promoure i afavorir la comunicació, la cooperació, els intercanvis, l'organització i l'accés a les noves tecnologies de la informació a la ciutadania del barri del Raval de Barcelona. Crear un portal telemàtic que sigui utilitzat pels habitants del barri i per la resta de la ciutat i del món en general.

**Activitats principals:** Ofereixen eines i recursos, acompanyament i suport a les entitats i persones del barri per poder millorar la situació de la realitat local. Promouen la participació i la difusió de projectes i iniciatives que fomenten la inclusió social del barri del Raval i que no siguin discriminatòries.

**Més informació:** [www.ravalnet.org](http://www.ravalnet.org)

materials i experiències per tal de millorar la tasca educativa.

## Què se'n pot aprendre?

- **La veu de la ciutadania.** És important que les entitats es constitueixin com a vehiculadores de les inquietuds i preocupacions dels col·lectius atesos. En aquest sentit, és necessari generar canals per donar veu a les persones que conformen les entitats i que, al capdavall, són les protagonistes de les accions de l'organització.

- **La participació a partir de l'ús de les TIC.**

Les tecnologies de la informació i les comunicacions ofereixen la possibilitat de crear nous espais de participació i expressió atractius per a la població. Al mateix temps, tenen un component de comunicació i difusió que permet amplificar els missatges que es volen transmetre.

- **L'apropament dels recursos a la ciutadania.**

Les potencialitats que poden oferir les entitats no lucratives han de poder estar a l'abast de la ciutadania. D'aquesta manera, les organitzacions han de desenvolupar una actitud proactiva per tal de fer accessibles aquests recursos al conjunt de la comunitat.

# Les tertúlies literàries dialògiques: una experiència de promoció de la igualtat d'oportunitats

Federació d'Associacions Culturals i Educatives de Persones Adultes (FACEPA)

## Per què és rellevant?

L'entitat promou un model social i democràtic d'educació de persones adultes basat en la participació. Per tal de combatre les desigualtats del nostre entorn, potencia l'accés als recursos educatius i culturals de les persones adultes, fonamentalment dels sectors socials més desfavorits (dones, persones immigrades, aturades, joves...).

En aquest marc, l'experiència posa en relleu com la cultura i l'educació són elements clau per a la promoció de la igualtat d'oportunitats. A més, revalora i dona veu a un col·lectiu que, per diverses circumstàncies vitals, ha tingut dificultats en l'accés al sistema educatiu formal.

## En què consisteix aquesta experiència?

La Federació d'Associacions Culturals i Educatives de Persones Adultes (FACEPA) està formada per associacions catalanes de persones que majoritàriament no han tingut facilitat d'accés als recursos culturals i educatius. Treballa en el camp de l'educació i la cultura per promoure la superació de les desigualtats socials, la participació ciutadana en els diversos àmbits i les relacions solidàries entre persones i col·lectius.

Seguint aquests principis, associacions d'estudiants, culturals i socials i les matei-

xes persones participants intervenen en la definició i en la gestió dels diferents projectes que es duen a terme des de la federació.

L'entitat promou la realització de tertúlies literàries dialògiques, una activitat cultural i educativa que, a través d'unes trobades de lectura i debat, aconseguix que persones que no han rebut educació formal, i sense certificació acadèmica, gaudeixin de les obres de la literatura clàssica universal.

Al llarg del projecte, les persones participants en la tertúlia desenvolupen la capacitat per debatre públicament, reflexionar i fer propostes i, en general, participar de manera activa en un projecte. Aquests aprenentatges incideixen també en el seu entorn social i familiar més immediat. Amb els anys, persones que han après a llegir en aquestes trobades, en l'actualitat estan implicades en entitats culturals i educatives lluitant a favor d'una educació basada en valors democràtics i igualitaris.

Aquestes tertúlies estan reconegudes internacionalment com una experiència cultural i



educativa exemple de transformació social per l'aprenentatge que genera i per les formes de participació que proposa. L'aportació pedagògica i social d'aquesta iniciativa està sent reconeguda per professorat de diferents universitats de prestigi internacional.

Com a entitat de segon nivell, el rol de la FACEPA és promoure aquestes tertúlies entre les seves entitats membre i també entre altres organitzacions i institucions d'àmbit català, principalment en les que dirigeixen la seva activitat a la formació i promoció de la cultura.

Mensualment, representants de les entitats que organitzen tertúlies literàries es reuneixen a la seu social de la federació per comentar-ne el desenvolupament. En aquestes "comissions de tertúlies" es comparteixen les necessitats dels diferents grups i es plantegen propostes d'innovació i millora contínua.

Finalment, des de la FACEPA s'organitzen activitats complementàries obertes a les persones participants en els diversos grups de tertúlies que es duen a terme arreu del territori. Així, es fan sortides lúdiques i culturals relacionades amb la literatura clàssica com, per exemple, l'assistència a musicals o obres de teatre en què es representin les obres treballades en el grup.

### Què se'n pot aprendre?

- **La qualitat democràtica a les entitats.**  
És important promoure que les entitats del tercer sector funcionin de manera democràtica reforçant els espais de participació de la base social i dels col·lectius implicats en l'organització.
- **La promoció de la igualtat d'oportunitats mitjançant l'educació i la cultura.**  
En relació amb col·lectius especialment

desfavorits, l'accés a l'educació i a la cultura es constitueix com un element clau per poder exercir una ciutadania de ple dret i amb igualtat d'oportunitats.

- **El reconeixement dels col·lectius vulnerables.**

És necessari fer visibles els col·lectius que sovint queden en un segon pla en la societat. Les entitats no lucratives han de facilitar recursos i mecanismes per revalorar les potencialitats i capacitats d'aquestes persones per tal de fomentar la igualtat d'oportunitats i la ciutadania plena.

### Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1996

**Logo:**



**Missió:** Treballar en el camp de l'educació i la cultura per promoure la superació de les desigualtats socials, la participació ciutadana en tots els seus àmbits i les relacions solidàries entre persones i col·lectius.

**Activitats principals:** Duen a terme activitats diverses: suport a l'associacionisme d'educació de persones adultes, promoció d'activitats mensuals, com el grup de dones, el grup multicultural o la comissió de tertúlies literàries dialògiques, l'organització de jornades, el desenvolupament de projectes i col·laboracions amb altres moviments i organitzacions.

**Més informació:** [www.facepa.org](http://www.facepa.org)



# VPK: la participació i el lideratge de la joventut

Fundació Marianao

## Per què és rellevant?

La iniciativa d'aquesta entitat és fruit de la dinamització i el foment de la participació de les persones de la comunitat que proposen una experiència innovadora per donar resposta a unes necessitats socials detectades.

La proposta incideix prioritàriament en el col·lectiu de persones joves i actua de manera preventiva en les conductes de risc, amb el foment d'estils de vida i hàbits saludables.

El programa dóna l'oportunitat de gaudir de l'oci d'una manera diferent, tot fomentant la creativitat i l'expressió juvenil. També es promou una nova forma d'oci basada en la diversitat de l'oferta.

## En què consisteix aquesta experiència?

El programa d'oci nocturn juvenil Vente Pa'Ká (VPK) l'impulsa la Fundació Marianao, entitat que desenvolupa diversos projectes socioeducatius adreçats al col·lectiu de joves del barri de Marianao del municipi de Sant Boi de Llobregat.

El programa VPK sorgeix de la iniciativa d'un grup de joves de la Fundació per tal de donar resposta a la manca d'opcions d'oci a la ciutat.

El rol dels joves és fonamental en el desenvolupament i l'evolució del programa. Són



ells qui es responsabilitzen de la programació i el disseny de les activitats, l'execució i l'avaluació posterior. Per les mateixes característiques del projecte, anteriorment a l'entrada en funcionament, el novembre del 2006 es va fer un curs de formació de dinamitzadors d'oci alternatiu juvenil, els participants del qual van fer les pràctiques al llarg de la primera fase d'activitats del VPK.

Per fomentar que el grup de joves sigui el que gestioni també els espais d'oci, per a la realització de les activitats s'aprofiten les instal·lacions de la Fundació Marianao i altres recursos de la ciutat, amb la qual cosa s'aconsegueix, alhora, l'ampliació de l'ús dels espais municipals.

El programa es vertebrava en tres eixos d'activitats:

- Tallers: calaix flamenc, danses urbanes, percussió, pintura, cuina, maquillatge, estampació de samarretes, hort urbà, papiroflèxia, malabars, etc.



- Activitats culturals: cinefòrum, cinema a la fresca, concurs de grafits, etc.
- Torneigs esportius: futbol, bàsquet, ping-pong, voleibol, etc.

Aquestes activitats es realitzen en horari nocturn, els divendres i dissabtes, de 22 a 3 hores.

Després de cada activitat, es passa a les persones participants una enquesta d'avaluació que és analitzada en les reunions de programació de l'equip. D'aquesta manera, es poden anar millorant les activitats a partir de les valoracions i les noves propostes.

En l'actualitat, el col·lectiu de joves de la Fundació Marianao que impulsa aquest programa ha creat una associació independent per enfortir el projecte i assegurar-ne la continuïtat.

A Espanya hi ha altres experiències similars d'iniciatives d'oci nocturn alternatiu promogudes per joves. Les entitats que els duen a terme s'han agrupat en la Xarxa de Programes d'Oci Alternatiu Lunas, formada pel projecte Vente Pa'Ká, Abierto Hasta el Amanecer (Principat d'Astúries), Qdamos (Regió de Múrcia) i Quart de Nit (Comunitat Valenciana). Aquesta xarxa permet compartir, reflexionar i debatre sobre els programes i així generar propostes per enriquir-la i afavorir-ne la projecció.



## Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1985

**Logo:**



**Missió:** Promoure diversos projectes socioeducatius adreçats als infants, a les persones joves i adultes i a la comunitat en general, i incidir de manera especialitzada en els col·lectius en situació de risc social.

**Activitats principals:** Desenvolupa els seus projectes en diverses àrees d'actuació: lleure d'infància i joventut, inserció sociolaboral, educació i comunitat, i comunicació i participació.

**Més informació:** [www.marianao.net](http://www.marianao.net)

## Què se'n pot aprendre?

- **El protagonisme de les persones joves.** És important que les entitats no lucratives que destinen les seves actuacions al col·lectiu de persones joves els atorguin espais de protagonisme per liderar iniciatives que responguin a les seves necessitats. En aquest sentit, és clau fomentar-ne la parti-



cipació i dotar-los de les eines necessàries perquè puguin gestionar els projectes.

- **La millora contínua de les activitats.**

La incorporació de mecanismes d'avaluació en el marc de les activitats és un element clau per assegurar la millora contínua i l'impacte de les accions. La valoració de les mateixes persones participants esdevé fonamental per conèixer el grau d'adaptació de les activitats a les necessitats del col·lectiu destinatari.

- **La promoció d'un ús alternatiu de l'espai públic.**

Hi ha activitats que poden incrementar el seu impacte si disposen d'un espai que



s'adeqüi a les seves necessitats. En aquest sentit, és important avançar cap a un millor ús de l'espai públic i una optimització dels recursos municipals, més enllà dels horaris habituals.

# Un espai per compartir recursos entorn de l'educació en valors

Associació Senderi, Educació en Valors

## Per què és rellevant?

Catalunya compta amb una forta tradició en l'àmbit de la reflexió pedagògica i la tasca educativa com a canalitzadora dels valors fonamentals de la societat. En aquest sentit, hi ha diverses entitats i col·lectius que treballen per promoure l'educació en valors.

Aquesta experiència posa en relleu el rol de les entitats del tercer sector en el foment de la reflexió i el diàleg sobre els valors en l'educació.

Tot i ser una iniciativa que es dirigeix, fonamentalment, als actors implicats en el sistema educatiu català, el format digital contribueix a l'accessibilitat i transferència d'aquest coneixement a qualsevol persona o organització interessada en la temàtica.

## En què consisteix aquesta experiència?

L'Associació Senderi, Educació en Valors, és una xarxa d'organitzacions i institucions

d'àmbit català compromeses amb l'educació en valors, que constitueix un espai d'intercanvi i de reflexió conjunta, de difusió d'experiències de treball i de recursos al voltant de l'educació.

Es tracta d'una iniciativa pionera que, a través de les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC), posa en relació bona part de les entitats que treballen en l'educació en valors.

El projecte es fonamenta en la coordinació i la col·laboració dels diferents actors implicats, que intercanvien coneixements i doten de continguts una plataforma digital: [www.senderi.org](http://www.senderi.org). D'aquesta manera, el treball en xarxa possibilita la creació d'un banc de recursos, la difusió d'accions en l'àmbit de l'educació en valors i, en general, la continuïtat del projecte.

Les eines que fan possible estructurar aquests processos de reflexió i debat són la pàgina web i el butlletí electrònic.

La pàgina web consta de diversos apartats que estructuraven les aportacions de les persones implicades en el projecte. En aquest sentit, s'ofereixen recursos diversos (materials didàctics, documents en línia, guies i propostes educatives, mediateca, etc.), notícies d'actualitat, informació sobre actes i jornades que s'organitzen arreu del territori i un recull d'enllaços a diversos llocs web relacionats amb la temàtica.



El butlletí electrònic, de subscripció gratuïta i accessible des de la pàgina web, s'edita trimestralment i recull opinions i experiències sobre un tema concret relacionat amb l'educació en valors: educació en l'art, educació per al desenvolupament, convivència i relacions de proximitat, educació i esport, entre d'altres.

A més de la web i el butlletí, l'entitat organitza, de manera biennal, una jornada conjuntament amb alguna universitat del territori català. En cada jornada es tracta una temàtica diferent, per tal d'aprofundir en els temes fonamentals de l'educació en valors tenint en compte els canvis que es donen en el context social.

La xarxa disposa de dos òrgans de funcionament, el consell editorial i el consell redactor, que treballen per marcar les línies bàsiques de reflexió i, d'aquesta manera, millorar en l'estructuració del coneixement i propiciar que es generi debat sobre temes específics, en funció de la conjuntura.

Senderi, com a comunitat virtual especialitzada en l'educació en valors, està adreçada a tots els agents socials interessats en aquest àmbit, especialment els vinculats a les escoles, les institucions de lleure, els moviments socials, les associacions, les organitzacions no governamentals, les famílies, les administracions locals, els moviments cívics i els ciutadans i les ciutadanes en general.

### Què se'n pot aprendre?

- **L'intercanvi de recursos.**  
Crear mecanismes on poder compartir i intercanviar recursos entre les mateixes organitzacions no lucratives és un element clau per capitalitzar el coneixement de les entitats en benefici de la globalitat del sector.

- **El treball en xarxa.**  
Compartir recursos i experiències fomenta relacions de cooperació i col·laboració, i es promou així un treball en xarxa que fa incrementar l'impacte de les actuacions de les entitats del tercer sector.

- **La reflexió entorn de l'educació en valors.**  
És important generar espais de reflexió i debat sobre l'educació en valors ja que aquesta constitueix un element diferenciador de les entitats no lucratives i, per tant, reforça la identitat i l'aportació específica del tercer sector.

### Informació sobre l'organització

**Any de constitució:** 1998

**Logo:**



**Missió:** Constituir un espai d'intercanvi i de reflexió conjunta, de difusió d'experiències de treball i de recursos al voltant de l'educació en valors.

**Activitats principals:** Desenvolupen activitats formatives, divulgadores i de recerca d'interès per a les institucions, les entitats i la comunitat educativa en general. Afavoreixen i potencien l'edició del butlletí d'educació en valors *Senderi* i creen vies d'intercanvi i de coneixement de tendències teòriques, experiències educatives innovadores i altres recursos que interessin els i les professionals i les institucions dedicades a l'educació en valors.

**Més informació:** [www.senderi.org](http://www.senderi.org)



Reflexions finals



Més enllà del valor que tenen les experiències per si mateixes, les pràctiques recollides en aquesta publicació ofereixen una visió global sobre la contribució de les entitats no lucratives catalanes en l'àmbit cívic, comunitari i de foment del voluntariat. Alhora, posen en relleu aprenentatges transversals que sens dubte poden ser d'utilitat per a la millora del funcionament i impacte del sector no lucratiu.

Tal com s'esmenta a l'inici de la publicació, el concepte de bona pràctica s'utilitza per fer referència a les experiències que, a més de tenir un impacte positiu allà on es desenvolupen, incorporen elements que poden ser aplicats en contextos similars.

A continuació es presenta una síntesi de les idees principals extretes de les experiències mostrades, agrupades en els tres eixos del Pla nacional de l'associacionisme i el voluntariat.



### Idees clau en l'eix de les persones

- **Les persones: el capital principal de les entitats del tercer sector.** Les persones són l'eix central de les entitats del tercer sector i es constitueixen com el principal capital amb què compten per assolir la missió organitzativa i, en definitiva, la seva raó de ser.
- **La convivència de diferents col·lectius en el marc de les entitats.** Tota entitat està formada per diferents col·lectius, entre els quals es destaca l'òrgan de govern, l'equip directiu, el personal remunerat tècnic, el voluntariat, els beneficiaris de les actuacions, les persones associades, etc. És important que cada organització reflexioni sobre la millor manera de coordinar aquests col·lectius per garantir un bon funcionament i un enriquiment mutu en benefici d'un objectiu compartit.
- **La importància de gestionar el voluntariat.** De la mateixa manera que hi ha polítiques de gestió de les persones remunerades, el voluntariat també necessita accions específiques i planificades que facilitin el desenvolupament de les persones i de l'acció voluntària en el marc de les entitats.

- **El cicle de gestió del voluntariat.** La presència del voluntariat a les entitats s'ha de gestionar adequadament per aconseguir una relació favorable per a totes dues parts. Cal implicar-se en la gestió del voluntariat des d'un enfocament global que tingui en compte la persona i la seva relació amb l'entitat de principi a fi, des d'una visió de cicle: la preparació, la definició de perfils, la incorporació, el desenvolupament, la formació, la fidelització, la participació, el reconeixement, la desvinculació...
- **La solidaritat, el civisme i la construcció d'una nova ciutadania.** El foment del voluntariat té a veure amb la transmissió d'uns valors de solidaritat, de civisme i de construcció col·lectiva d'una societat més justa i igualitària. En aquest sentit, l'acció voluntària és una expressió d'aquest model de ciutadania activa i compromesa amb els assumptes d'interès públic.

### Idees clau en l'eix de les entitats

- **Les entitats com a espais de participació ciutadana.** La participació és un element clau i un valor propi de les entitats no lucratives. La participació forma part de la lògica de les entitats i alhora representa un valor afegit. El teixit associatiu ha de ser capaç de canalitzar i oferir diferents mecanismes perquè les persones puguin desenvolupar les seves inquietuds i motivacions socials, culturals, mediambientals, etc.
- **La capacitat de mobilització social.** Relacionat amb el punt anterior, les entitats del tercer sector es caracteritzen per la seva capacitat de mobilització social i implicació de la ciutadania i dels altres agents socials en temes d'interès col·lectiu. Cal vetllar per mantenir aquesta capacitat de mobilització ja que és l'única manera de tenir una base social forta i activa que legitimi les actuacions que es desenvolupen.
- **La col·laboració intrasectorial.** Per aconseguir més impacte de les actuacions i una millor eficiència en el funcionament és clau avançar en l'establiment de relacions de col·laboració entre les mateixes entitats del tercer sector, basades en la confiança mútua i en la consecució d'uns objectius comuns.
- **L'avaluació i la qualitat en la gestió.** El procés de maduració del sector no lucratiu ha anat acompanyat d'una creixent exigència social respecte d'això. En aquest sentit, les entitats del tercer sector han avançat i han de seguir avançant cap a una gestió de qualitat que garanteixi més eficiència i eficàcia de les actuacions. Per fer-ho, és important incorporar l'avaluació i la millora contínua en totes les àrees organitzatives.
- **El creixement sostenible.** És important reforçar la sostenibilitat del creixement del tercer sector per tal de poder mantenir la qualitat en les actuacions i serveis que es realitzen i l'enfocament amb la missió organitzativa.
- **La gestió del canvi i la flexibilitat en les estructures organitzatives.** El mateix procés de creixement i l'entorn en evolució constant necessiten estructures organitzatives capaces de gestionar els canvis i adaptar-se a noves realitats. En aquest sentit, cal avançar cap a estructures més flexibles que permetin incorporar reajustaments en funció de les necessitats i demandes emergents.
- **L'estructuració del sector i la tasca d'incidència política.** El reconeixement del tercer sector com a agent social rellevant és possible gràcies a la creixent es-



tructuració del sector no lucratiu i al rol que desenvolupen les organitzacions de segon i tercer nivell. Des d'aquestes organitzacions es desenvolupa una tasca important de representació dels col·lectius per als quals treballen i d'interlocució amb els poders socials i polítics per a la construcció conjunta de polítiques públiques que contribueixin a una millora de l'entorn i de la qualitat de vida de les persones.

- **La mesura de l'impacte i del valor d'aportació.** Si es vol reforçar el rol del tercer sector cal avançar en la mesura de l'impacte de les actuacions que duen a terme les entitats no lucratives, tant des del punt de vista quantitatiu com qualitatiu. En aquest sentit, és clau que les entitats siguin capaces de desenvolupar instruments específics d'avaluació que ajudin a explicar quin és el valor d'aportació diferencial.

### Idees clau en l'eix de la societat

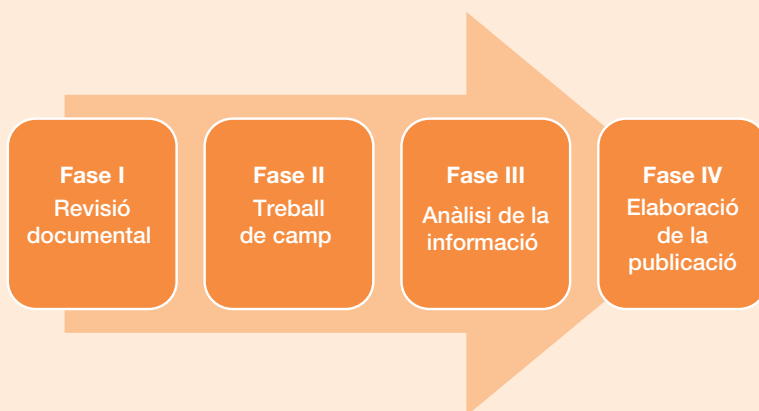
- **La societat relacional i la coresponsabilitat.** Davant la complexitat de la societat actual i la multidimensionalitat de les necessitats socials, pren especial rellevància el concepte de societat relacional, on la responsabilitat de millora de l'entorn i de la qualitat de vida de les persones és compartida entre el sector públic, les empreses i el tercer sector. Des d'aquest enfocament de coresponsabilitat és imprescindible treballar relacions de col·laboració eficients entre tots els agents socials implicats.
- **La dimensió comunitària del tercer sector.** Una de les característiques de les entitats del tercer sector és la seva acció de proximitat en l'àmbit comunitari, promovent millores en la convivència i la cohesió social. En aquest marc i des de la perspectiva de la coresponsabilitat, el rol del tercer sector és implicar i comprometre totes les persones, col·lectius i agents que estan presents en el territori en la consecució d'un objectiu compartit.
- **La capacitat d'anticipar-se a necessitats socials emergents.** El treball de proximitat que realitzen les entitats del tercer sector és el que permet desenvolupar més capacitat per anticipar-se a les necessitats socials emergents i oferir respostes àgils, adaptades a aquestes.
- **El reforçament de la democràcia participativa.** Els valors que promou el teixit associatiu contribueixen a reforçar el concepte de democràcia participativa, on els ciutadans tenen veu i participen de manera activa en la construcció de polítiques públiques i en la millora del seu entorn més proper.

Annexos

9

# Metodologia

Aquesta publicació és el resultat de l'estudi elaborat a partir del següent pla de treball organitzat per fases:



En els tres mesos de durada de l'estudi, ha tingut un pes significatiu el treball de camp d'aproximació a les entitats no lucratives catalanes. A partir d'una primera recopilació i revisió de material d'organitzacions, s'han elaborat entrevistes exploratòries amb persones responsables, tècniques i voluntàries de 32 entitats.

Els materials emprats per al treball de camp han estat:

- Document de presentació del projecte a les entitats entrevistades.

- Guió d'entrevista.
- Agraïments.

L'anàlisi s'ha basat en la informació qualitativa recollida per mitjà de:

- Entrevistes semiestructurades de caràcter exploratori a les seus de les entitats identificades.
- Anàlisi de documents i publicacions aportats per les mateixes entitats o accessibles al públic a les pàgines web d'aquestes.

# Organitzacions participants

Volem agrair la contribució de totes les entitats que han participat en l'estudi i de les persones responsables, tècniques i voluntàries que ens han acollit i proporcionat informació sobre les activitats i el funcionament de la seva organització. I de manera molt especial a:

**Associació Catalana de Malalties Neuromusculars (ASEM CATALUNYA)**

Maria Ramos i Lúdia Verger

**Associació Ciutadana Ravalnet**

Helena Palau

**Associació de Cardiopaties Congènites (AACIC)**

Maria Rosa Armengol

**Associació Educativa Integral del Raval (AEIRaval)**

Ignasi Segalés

**Associació Lluïsos de Gràcia**

Jordi Casassas i Dolors Moreno

**Associació Punt de Referència**

Marta Bàrbara

**Associació Rauxa**

Maria Luisa Marín

**Associació Senderi, Educació en Valors**

Anna Cardona

**Càritas Catalunya**

Àngels Camós i Salvador Maneu

**Casal dels Infants per a l'Acció Social als Barris**

Raquel Ortega

**Casal Lambda**

Santos Félix i Jordi Samsó

**Centre Esclat**

Mercè Basté

**Creu Roja Catalunya**

Adolf Díaz i Antonio Pérez

**Coordinació Rural de Catalunya (CRUC)**

Marta Erola

**Ens de Comunicació Associativa (ECA)**

Joan-Ramon Gordo

**Federació d'Associacions Culturals i Educatives de Persones Adultes (FACEPA)**

Maria Barceló, Natàlia Fernández i

Ababacar Thiak

**Fundació Amics de la Gent Gran**

Albert Quiles

**Fundació Catalana per a la Paràlisi Cerebral (FCPC)**

Míriam Garcia, Arantzazu de Olaortua i Anna Puig

**Fundació Gresol - Projecte Home Catalunya**

Gloria Montobbio

**Fundació I-With.org**

Ramon Bartomeus i Laia Duran

**Fundació Marianao**

Marta Osías i Alba Pedrós

**Fundació Privada Ared**

Maria Elena Alfaro i Alba Anglada

**Fundació Privada Ateneu Sant Roc**

Salvador Figuerola

**Fundació Privada Avismón Catalunya**

Magdalena Blasco

**Fundació Privada Banc dels Aliments**

Ana Sancho i Antoni Sansalvadó

**Fundació Privada Trinijove**

Yolanda Burgueño

**Fundació Servei Gironí de Pedagogia Social (SER.GI)**

Bru Pellissa

**Salesians Sant Jordi**

Paco Estellés i Fran Viedma

**SOS Racisme Catalunya**

Alba Cuevas

Moltes gràcies a totes les persones que heu col·laborat perquè aquesta publicació sigui possible.









