

# Com fer accessible el teu pla de voluntariat

---



**Redacció de la guia:**

Esther Prats – Responsable del territori de la FCVS a Barcelona

Aurora Lonetto – Responsable Àrea Salut i Comunitat de la FCVS

**Adaptació a Lectura Fàcil:** Elisabet Serra (Associació Lectura Fàcil)

**Il·lustracions:** Judit Canela

**Disseny i maquetació:** Jordi E. Sánchez Castro

**Primera edició:** abril 2021



Els textos de Lectura Fàcil segueixen les directrius internacionals de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) sobre el llenguatge, el contingut i la forma, per tal que tothom els pugui llegir i entendre. L'Associació Lectura Fàcil ha fet aquesta versió en Lectura Fàcil. Més informació: [www.lecturafacil.net](http://www.lecturafacil.net)

## TAULA DE CONTINGUTS

Pròleg .....	4
Introducció.....	6
1. Accessibilitat i inclusió .....	8
2. Responsable de voluntariat.....	11
3. Captació del voluntariat .....	14
4. Selecció del voluntariat .....	19
5. Acollida del voluntariat .....	24
6. Incorporació del voluntariat a l'equip de l'entitat .....	26
7. Formació del voluntariat .....	30
8. Acompanyament i motivació del voluntariat .....	35
9. Desvinculació del voluntariat .....	40
Annexos .....	44

## PRÒLEG

---

Fa uns quants anys, la Federació Catalana de Voluntariat Social va publicar «Voluntariat Social. Manual de gestió».

I vist des d'ara, pensem que ha estat un document prou valuós que us ha donat, a les entitats, unes pautes útils i pràctiques per gestionar el voluntariat de les vostres organitzacions.

Avui volem fer un pas endavant, i complementar aquell manual amb una nova guia que porta per títol «Com fer accessible el teu pla de voluntariat». Amb aquesta guia volem fer palesa la importància del concepte «voluntariat inclusiu», del qual ja portem uns quants anys reflexionant-ne, parlant-ne entre nosaltres i començant-lo a practicar.

El punt de partida d'aquesta publicació és el dret de la ciutadania a la participació i, concretament, la seva aportació a través del voluntariat. Per tant, donem una resposta afirmativa a la pregunta de si qualsevol persona pot ser voluntària en la nostra societat. Evidentment que sí!

Quan personalment miro de respondre'm aquesta pregunta, sempre em ve al cap el fet que tota persona tenim, de sèrie, un conjunt de qualitats i de limitacions. Per tant, totes i tots tenim una part que pot aportar propostes, idees i accions en benefici de les persones que ens envolten, independentment de qui i de com siguem, del nostre origen, condició, ideologia, etc.

Però també totes i tots tenim la nostra cara fosca i ens hem d'encarar a les nostres limitacions, bloquejos, impotències i incapacitats –que ens paralitzen i que no ens permeten avançar de manera autosuficient–. A banda de treballar-nos interiorment, és ben clar que necessitem les persones que ens envolten per sortir-nos-en de manera exitosa.

Sota aquesta premissa, la conclusió és que totes les persones tenim capacitats i qualitats al servei dels altres i que podem exercir un voluntariat.

Caldrà, en tot cas, fer una bona tria sobre el tipus d'entitat on poder desenvolupar aquestes capacitats perquè no tots servim per a tot i hem de trobar el nostre lloc.

D'altra banda, aquesta publicació també vol oferir pautes i orientacions a les entitats de voluntariat que volem incorporar persones molt diverses i no sabem què oferir-los o com podeu acompanyar-les.

Per aquest motiu, l'accessibilitat i la inclusió de les persones voluntàries en els equips de les organitzacions és fonamental per arribar a bon port. I perquè aquest sigui un objectiu transversal de tota l'entitat ens calen eines i recursos que facilitin la tasca i permetin a les persones responsables del voluntariat fer una tasca de qualitat.

Finalment, aquesta guia també ens ha de servir, una vegada més, per fer-nos conscients de la importància del treball en xarxa. La visió i les aportacions fetes per persones diverses procedents d'entitats de tot el territori ens permeten experimentar que entre totes i tots podem construir grans projectes.

En aquest sentit, una vegada més vull posar en valor la importància de pertànyer a una organització com la Federació Catalana de Voluntariat Social, conformada per prop de 340 entitats de voluntariat molt diferents, amb objectius i missions molt variades. Totes elles estem al servei de les persones més vulnerables per construir una societat més justa, més inclusiva i més solidària.

Gràcies a totes les persones que heu contribuït, des de la vostra experiència i saviesa, a fer realitat aquesta guia. I gràcies, també, a totes aquelles entitats que incorporeu en els vostres equips les persones voluntàries, treballant per sortir al pas de qüestionaments interns i perquè entre totes i tots puguem aportar les nostres qualitats al servei de les persones del nostre entorn.

Jordi Balot  
President FCVS  
Març 2021

# INTRODUCCIÓ

---

Aquesta guia neix per una raó.

Una raó que explica per què, després de 5 anys d'haver escrit i publicat «Voluntariat Social. Manual de gestió», ara tornem de nou a la tasca, posant nom a unes quantes experiències viscudes en el darrer tram del camí.

I la raó és molt senzilla: ens hem adonat que és del tot imprescindible que les entitats incorporem mesures d'accessibilitat en la gestió dels nostres plans de voluntariat.

No n'hi ha prou amb allò que fins ara havíem après i practicat.

No és suficient tenir per escrit un pla de gestió del voluntariat a cada entitat.

Després d'escoltar i analitzar les dificultats o, fins i tot, impediments de diverses persones, que a l'hora de voler fer una acció voluntària han topat amb tota mena de barreres, hem escrit aquesta guia amb reflexions, idees i propostes.

A partir d'ara, caldrà tenir-les en compte per tal de fer accessibles els programes de voluntariat.

També hi oferim algunes recomanacions per a les persones responsables de coordinar els equips de voluntariat de les entitats, sobre l'atenció que donen a les persones voluntàries amb qui col·laboren en els projectes.

Aquesta guia neix gràcies al treball col·laboratiu entre les entitats socials i la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS).

Torna a ser, per tant, un regal i un luxe d'esforç compartit.

I sentim agraïment i satisfacció per tot el procés viscut al vostre costat.

Aquesta guia, doncs, complementa la guia «Voluntariat Social. Manual de gestió» publicada per la FCVS l'any 2016.

I de nou, hem comptat amb la col·laboració i la generositat de totes les entitats que ho heu tornat a fer possible.

També hem demanat el treball de l'Associació Lectura Fàcil, la qual, amb l'objectiu de facilitar l'accés a la lectura i la informació de tothom, ens ha ajudat a fer un material comprensible per a totes les persones que el llegeixin.

La guia està estructurada en 9 blocs:

En el primer bloc es defineix què és l'accessibilitat i la inclusió i quin és el marc legal d'actuació.

En el segon bloc es descriu la tasca de la persona responsable de voluntariat.

En el tercer s'explica què cal tenir en compte a l'hora de planificar la fase de captació.

En el quart es detallen els mecanismes que es poden incorporar per fer la selecció del voluntariat des d'una perspectiva inclusiva.

En el cinquè bloc es recullen idees per afavorir l'acollida i facilitar l'accés de la persona voluntària a l'entitat.

En el sisè s'identifiquen eines i recursos per incorporar la persona a l'equip de l'entitat.

En el setè s'explica com fer formacions accessibles per a tothom, tenint en compte què ha de conèixer una persona per fer la seva tasca voluntària.

En el vuitè bloc s'ofereixen recomanacions per acompanyar la persona voluntària en la seva tasca dins l'entitat.

I finalment, en el novè bloc hi tractem la desvinculació de la persona voluntària i com preparar-la de manera adequada perquè marxi amb la motxilla plena de recursos.

Cada bloc es tanca amb propostes, recursos i pàgines web que complementen i amplien la informació.

Al final de la guia hi ha un annex amb documents que poden ser d'utilitat per utilitzar a l'entitat.

# 1. ACCESSIBILITAT I INCLUSIÓ

---

L'accessibilitat és la característica que tenen els edificis, els espais, els serveis, els transports, els documents etc. que fa que totes les persones en puguin fer ús i gaudir-ne de manera autònoma.

Hi ha tres tipus d'accessibilitat:

- **Accessibilitat cognitiva:** fa que la informació sigui fàcil de llegir i comprendre. Per exemple: Lectura Fàcil o pictogrames.
- **Accessibilitat física:** permet que les persones es puguin desplaçar de manera lliure, en igualtat de condicions. Per exemple: ascensor o rampes.
- **Accessibilitat sensorial:** facilita la comunicació a aquelles persones que tenen diferents necessitats d'audició o visió. Per exemple: llengua de signes, Braille o bucle magnètic.

Aplicar criteris d'accessibilitat ens permet eliminar les barreres físiques, sensorials i de la informació que generen una situació discriminatòria perquè impedeixen que una persona pugui gaudir dels seus drets en igualtat de condicions respecte d'una altra persona.

## Què podem fer perquè l'entitat sigui accessible?

Hem de ser realistes i reconèixer que no podrem fer que l'entitat sigui accessible d'un dia per l'altre.

En molts casos caldrà fer canvis en l'espai, els aparells tecnològics o la documentació. Per tant, és recomanable anar fent, pas a pas, i valorar en quins punts podem ser més àgils per assolir l'accessibilitat.

Per exemple, si la nostra entitat està en un primer pis i no hi ha ascensor, deixarem l'accessibilitat física per més endavant.

Potser és més eficient dedicar-nos a l'accessibilitat cognitiva i sensorial.

Existeixen **recursos per atendre la diversitat** que podem utilitzar per facilitar l'accés de les persones voluntàries a la nostra entitat.



Les entitats desenvolupem una tasca imprescindible de **cohesió social**.  
La dedicació de les persones voluntàries en benefici de la societat és un dels grans pilars del teixit associatiu del nostre territori.

La cohesió social és, doncs, un factor clau per a la **inclusió**.  
Parlem d'inclusió quan ens referim a reconèixer que cada persona té capacitats i habilitats pròpies, diferents de la resta.

En el cas del voluntariat, la inclusió implica promoure que les persones sentin que «són part de» i tinguin accés a la participació en igualtat de condicions.

Tal i com recull la UNESCO, la inclusió és un enfoc que respon positivament a la diversitat de les persones i a les diferències individuals, entenent que la diversitat no és un problema, si no una oportunitat per l'enriquiment de la societat.

Aquest enriquiment pot ser a través de la participació activa a la vida familiar, a l'educació, a la feina i, en general, a tots els processos socials, culturals i a les comunitats.



Què ens permet la inclusió?

- Gaudir d'una societat més equitativa.
- Respectar totes les persones sense prejudicis.
- Prendre consciència sobre el valor que aporta cada persona a la societat.
- Promoure una millor forma de viure en comunitat.

Per tant, el voluntariat és també una eina d'inclusió perquè, des de la participació i el compromís social, contribueix a la no discriminació i a la igualtat d'oportunitats.

## Recursos

- **Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat de Catalunya**
- **Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat de Catalunya**  
(edició en Lectura Fàcil)
- **Guia pràctica per defensar els drets de les persones amb discapacitat física**  
ECOM (edició en Lectura Fàcil)
- **Accessibilitat i disseny per a tothom:  
avançar en la igualtat d'oportunitats per a les persones amb discapacitat**  
Taula d'entitats del Tercer Sector Social (núm. 40, desembre 2014)
- **Guia de la discapacitat sensorial**  
Centre d'Informació de la Discapacitat (CID)
- **Guia de la Salut Mental**  
Activa't per la Salut Mental (Federació Salut Mental Catalunya)
- **Accessibilitat cognitiva**  
DINCAT
- **Projecte Vol.In**  
Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS)

## 2. RESPONSABLE DE VOLUNTARIAT

---

La coordinació d'equips de persones voluntàries requereix **dedicació, temps i formació**. Per tot això, cal que des de les entitats es reconegui la tasca de la persona responsable de voluntariat i se li doni la importància que mereix.

La persona responsable del voluntariat és la persona de referència de les persones voluntàries i l'encarregada de vetllar perquè aquestes desenvolupin la seva tasca d'acord amb els valors i la missió de l'entitat.

Cal formar-la i oferir-li eines sobre gestió i planificació de programes de voluntariat, i sobre les lleis de **voluntariat** i d'**accessibilitat**.

Les **funcions** de la persona responsable de voluntariat són les següents:

- Captar, seleccionar, informar i acollir les persones voluntàries.
- Organitzar i assignar tasques i funcions.
- Coordinar-se amb altres persones tècniques de l'entitat per conèixer l'evolució de les persones voluntàries en les activitats que desenvolupen.
- Acompanyar i cohesionar l'equip de voluntariat.
- Oferir suport emocional i resoldre conflictes de l'equip de voluntariat.
- Formar i motivar.
- Fer tasques de gestió i administració pròpies de la coordinació d'equips de voluntariat.



Pots consultar més informació sobre la figura responsable de voluntariat a «**Voluntariat Social. Manual de gestió**» (pàgines 12 i 13).



## Propostes

Formacions per a responsables de voluntariat:

- **Xarxanet.org**

Notícies i recursos per a les entitats i el voluntariat

- **Catàleg de cursos Escoles de Formació**

- **Escola de formació de Voluntaris.cat**

- **Càpsules impulsades per la FCVS:**

- Com fer accessible el pla de voluntariat de la teva entitat
- Introducció a la perspectiva interseccional en el voluntariat
- Com gestionar el voluntariat des d'una perspectiva accessible
- La gestió emocional i la resolució de conflictes

### 3. CAPTACIÓ DEL VOLUNTARIAT

---

A la **fase de captació**, l'entitat dona a conèixer la tasca que fa i per a la qual vol comptar amb persones voluntàries.

Per això, és molt important la imatge que donem de l'entitat.

Tal com es recull a la monografia 2 «**Què cal tenir en compte per incorporar persones voluntàries a l'entitat?**», de la col·lecció La Llei del voluntariat pas a pas, és important recollir en **fitxes** tota la informació dels projectes o de les activitats en què pot participar el voluntariat.

D'aquesta manera, a l'hora de redactar la crida de voluntariat, podem identificar bé les tasques i ajustar-nos al perfil de persones que l'entitat necessita.

Aquesta feina prèvia ens permetrà planificar millor la captació de voluntariat.

Des d'una perspectiva accessible, hem d'assegurar-nos que el nostre missatge arriba a tothom o, bé, a aquells perfils de persones als quals ens volem dirigir. Per això, cal que, en primer lloc, definim els punts següents:

#### ■ Què volem comunicar?

- Hem d'explicar de manera senzilla quina activitat voluntària oferim i quin nivell de compromís demanem.
- Cal diferenciar grau de compromís de disponibilitat de la persona.
- El missatge ha de ser clar, entenedor i motivador.
- El **llenguatge** ha de ser inclusiu i accessible: no sexista i de fàcil comprensió.

#### ■ A qui ho volem comunicar?

Com que hi pot haver diversos perfils que encaixin amb la nostra entitat, cal que els definim abans:

- **Perfils concrets**, com, per exemple: estudiants universitaris, estudiants d'escoles professionals, joves de 16 a 18 anys, persones amb coneixements específics, etc.
- **Perfils genèrics**, com, per exemple: ciutadania en general d'edat i perfil divers, persones beneficiàries d'altres entitats, etc.

■ **A través de quins canals ho comunicarem?**

Borses de voluntariat, pàgines web, butlletins de notícies, xarxes socials, sessions de sensibilització...

■ **Quines accions de captació farem?**

- Organitzar sessions de promoció del voluntariat en residències, centres residencials d'acció educativa, centres cívics, biblioteques, serveis d'atenció a les persones o altres entitats.
- Aprofitar les relacions que l'entitat té al seu barri, districte o municipi.
- Fer xarxa entre entitats per derivar voluntariat, si s'escau.  
Per exemple: una persona atesa per una entitat fa voluntariat en una altra entitat de la xarxa.



Pots consultar més informació sobre els canals de captació a «**Voluntariat Social. Manual de gestió**» (pàgines de 14 a 21).

**Vegem un exemple de fitxa d'activitat:**

(també pot servir com a model per publicar una oferta de voluntariat)

**Títol de l'activitat voluntària**

---

Voluntariat d'atenció a persones sense llar

**Àmbit**

---

Pobresa i exclusió social

**Descripció**

---

Atenció a persones sense llar: preparar esmorzars, atendre en el menjador, les dutxes i el rober. També hi ha l'opció de fer l'activitat voluntària al rober, seleccionant, endreçant i donant roba.

**Requisits**

---

Persona de 18 a 60 anys, empàtica, dinàmica i amb capacitat de compromís.

**Dedicació**

---

Acció directa (contacte amb les persones beneficiàries de l'entitat)

**Disponibilitat**

---

1 dia a la setmana

**Lloc on es fa el voluntariat**

---

Adreça del lloc on es farà l'activitat voluntària.

**Contacte de l'entitat**

---

Dades de contacte de l'entitat perquè la persona interessada pugui buscar informació abans inscriure's o contactar-hi per resoldre dubtes.



### Definir PERFIL voluntariat

- ▶ Evita requisits excloents.
- ▶ Fes èmfasi en la motivació de la persona.

### Definir TASQUES voluntariat

- ▶ Reflexiona abans i descriu de manera acurada les tasques.

### NOMBRE persones per realitzar TASQUES

- ▶ Recull aquesta informació de manera rigorosa. Evita trobar-te amb la situació que no pots cobrir la tasca, o bé, que hi ha persones voluntàries que no tenen una tasca concreta, la qual cosa provoca frustració i sensació de pèrdua de temps.

### Definir OFERTA voluntariat

- ▶ Utilitza un llenguatge planer.
- ▶ Evita els tecnicismes.
- ▶ Indica quins criteris d'accessibilitat té la teva entitat\*.

### CANALS que s'utilitzaran per a la captació

- ▶ És clau que diversifiquis l'oferta de canals perquè arribi al màxim nombre possible de persones.

\* Si vols indicar amb símbols els criteris d'accessibilitat de l'entitat, pots utilitzar aquests **pictogrames**.

## Propostes

El text de l'oferta de voluntariat es pot reforçar amb alguns recursos accessibles, com ara:

- Pictogrames.
- Imatges.
- Vídeos (subtitulats, si s'escau).
- Audiodescripció.

## Recursos

- **Access friendly**  
Pictogrames d'accessibilitat
- **Arasaac**  
Pictogrames i recursos
- **Araword**  
Aplicació informàtica de lliure distribució que consisteix en un processador que permet l'escriptura simultània de text i pictogrames
- **CESyA** (Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción)  
Pautes d'accessibilitat
- **Diem sí a la comunicació inclusiva i no sexista**  
Guia de comunicació inclusiva i no sexista de Fundació Comtal
- **10 punts per visibilitzar les dones en el llenguatge**  
Guia d'ús no sexista del llenguatge de l'Ajuntament de Barcelona
- **Per construir un món més igualitari**  
Guia de comunicació inclusiva de l'Ajuntament de Barcelona
- **Plena Inclusión**  
Espai on trobar recursos i publicacions sobre la inclusió de persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament
- **Associació Lectura Fàcil (ALF)**  
Entitat que promou l'accés a la lectura i a la informació de persones amb dificultats lectores

## 4. SELECCIÓ DEL VOLUNTARIAT

---

Per tal que el procés de selecció de voluntariat sigui el més inclusiu possible, hem de reflexionar sobre quins elements d'accessibilitat haurem de tenir en compte i com farem l'entrevista.

### L'entrevista

És el moment més important de la fase de selecció.

Hem de tenir clara l'estructura de l'entrevista i un guió definit que permeti la persona entrevistada expressar-se amb llibertat i tranquil·litat. Perquè això passi, és important que les informacions que li facilitem siguin el més completes possibles.

Així doncs, durant l'entrevista, l'haurem d'informar sobre:

- Els objectius i les activitats de l'**entitat**.
- La **tasca** que desenvoluparà com a persona voluntària.
- Les **capacitats** necessàries per desenvolupar aquesta tasca.



El **llenguatge** que utilitzarem durant l'entrevista ha de ser:

- Proper.
- Concret.
- Accessible (ja sigui amb llenguatge oral, escrit o amb sistemes alternatius).

Podem garantir l'**accessibilitat cognitiva i sensorial** si ens anticipem a possibles demandes de sistemes de comunicació, i tenim en compte des d'un principi eines, com els pictogrames o la interpretació en llengua de signes.

També és aconsellable que tots els documents que entreguem durant la fase de selecció (i les fases següents del procés) siguin de Lectura Fàcil.

Podem preguntar-nos:

- El manual d'acollida del voluntariat és clar i senzill?
- Com expliquem les normatives de l'entitat?
- Tot l'equip de l'entitat està assabentat que s'incorpora una nova persona voluntària?
- Tothom coneix el pla de voluntariat de l'entitat?
- Tenim aparells tecnològics adaptats?

»» **A l'annex 1 trobaràs un exemple de guió d'entrevista.**



Pots consultar més informació a la monografia 2. «**Què cal tenir en compte per incorporar persones voluntàries a l'entitat?**», de la col·lecció La Llei del voluntariat pas a pas.

Per garantir l'**accessibilitat física** hem de fixar-nos si l'espai on entrevistem les persones i on hauran de desenvolupar la seva tasca és accessible per a tothom.

Podem preguntar-nos:

- Pot entrar fàcilment una cadira de rodes?
- Els serveis són accessibles?

Recordem que, quan expliquem en què consisteix l'oferta i quan valorem si la persona que tenim davant és l'adequada o no, hem de centrar-nos només en les **capacitats**, la **motivació** i l'**experiència** com a voluntària o professional. Hem de deixar de banda altres informacions sobre la persona, com ara l'aparença, l'origen o la diversitat.

Per tal d'assegurar-nos que el procés de selecció és inclusiu, hem d'anticipar-nos a les necessitats i les demandes de les persones aspirants a voluntàries.

## **L'entitat**

Fer que el procés de selecció sigui el més inclusiu possible no és fàcil, però pot ser l'ocasió de dotar la nostra entitat d'una mirada més àmplia que de ben segur serà beneficiosa per a tothom, no només per a les persones voluntàries.

Per això, és important comunicar internament el pla de voluntariat i els criteris de selecció que apliquem per incorporar persones voluntàries. D'aquesta manera, totes les persones que formin part de l'entitat n'estaran assabentades.

## Treball en xarxa

Treballar de manera coordinada amb altres entitats és beneficiós per a tothom, ja que ens permet:

- Elaborar un protocol per **derivar** voluntariat a altres entitats o a la Federació Catalana de Voluntariat Social.  
Recordem que tota persona és vàlida per fer voluntariat.  
Si la persona que entrevistem no encaixa en la nostra oferta, la podem derivar a altres entitats que tinguin ofertes més adients a les seves capacitats i motivacions.
- Fer d'**observadores de les entrevistes** d'altres entitats.  
De ben segur n'aprendrem alguna cosa, i podrem intercanviar opinions, consells i idees.
- **Formar-nos** les unes a les altres sobre tots els aspectes de la diversitat. D'aquesta manera, generem un intercanvi de coneixements. Aquesta formació pot ser d'especial interès per a les persones coordinadores de voluntariat encarregades de fer els processos de selecció.
- Crear un **mapa** d'entitats del nostre barri, poble o ciutat.
- En definitiva, i com sempre, conèixer-nos millor i treballar de manera conjunta.

## Recursos

Entitats que treballen en xarxa:

- **Federació Catalana de Voluntariat Social**
- **DINCAT**
- **Federació Salut Mental Catalunya**
- **Federació ECOM**
- **FEDAIA** (Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i l'Adolescència)
- **FECEC** (Federació Catalana d'Entitats contra el Càncer)
- **FATEC** (Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya)
- **Mapa d'Entitats Socials de Catalunya** (Taula del Tercer Sector Social)  
(té un selector per triar l'àmbit d'actuació)

## 5. ACOLLIDA DEL VOLUNTARIAT

---

L'accessibilitat ha de formar part de la missió i els valors de l'entitat.

No és una qüestió exclusiva de la persona que gestiona el voluntariat, sinó de tot l'equip de l'entitat.

Per tant, cal que tot l'equip tingui la informació i la formació necessàries sobre accessibilitat.

L'**acollida** és un moment clau per incorporar la persona a l'entitat.

És quan formalitzem la relació de voluntariat i donem la benvinguda a la persona voluntària.

Per tant, cal dedicar-hi temps perquè la persona se senti acompanyada en els seus primers passos dins l'entitat.

És aconsellable tenir descrit en el pla de voluntariat

com ha de ser aquest moment per evitar les presses i la improvisació.





Des d'una perspectiva accessible cal que tinguem present els aspectes següents:

- Hem d'**acompanyar la persona voluntària** a l'hora de formalitzar el seu compromís amb l'entitat i oferir-li el suport que necessiti per comprendre i signar els documents (full de compromís, drets i deures, informació sobre l'entitat i altres document de l'organització).
- Hem de tenir en compte que la persona pot necessitar un **suport per fer l'activitat voluntària**. Els recursos poden ser molt diversos (elements gràfics, suport d'una persona voluntària que conegui les activitats, documents adaptats...). Hem de trobar els més adequats per a cada persona, per facilitar la seva vinculació i participació a l'entitat.

Per això, necessitem:

- Una persona assalariada encarregada de coordinar el voluntariat, formada en temes d'accessibilitat.
- Fer accessible la documentació de l'entitat, en la mesura del possible.

»» A l'annex 2 pots consultar un model de full de compromís entre l'entitat i la persona voluntària.

»» A l'annex 3 pots consultar els drets i deures de les persones voluntàries.

»» A l'annex 4 pots consultar una autorització d'ús d'imatge i protecció de dades.

## Recursos

- **Com fer documents accessibles**  
Generalitat de Catalunya
- **Catàleg de serveis sobre accessibilitat**  
Generalitat de Catalunya
- **La comunicació inclusiva a l'entitat**  
Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ),  
butlletí número 154, desembre de 2017

## 6. INCORPORACIÓ DEL VOLUNTARIAT A L'EQUIP DE L'ENTITAT

---

En aquesta fase haurem de reforçar en tot l'equip de l'entitat la idea que **el temps dedicat a les persones voluntàries és una inversió** i no una pèrdua de temps.

Una bona incorporació de les persones voluntàries requereix temps per conèixer-les en tots els aspectes.

Si la persona voluntària prové d'una altra entitat, és important que les dues entitats (la que la deriva i la que l'acull) mantinguin una comunicació fluïda per conèixer la seva situació.

No obstant, tinguem present que l'entitat que la deriva no pot difondre informació de la persona voluntària sense la seva autorització.

Quan la persona voluntària prové d'una altra entitat, normalment aquesta entitat l'acompanya en la cerca i en fa el seguiment un cop ha iniciat l'acció voluntària. És una ocasió més per enfortir el treball en xarxa entre entitats.

Per garantir l'**accessibilitat cognitiva i sensorial**, haurem de comprovar que tots els materials d'informació i formació que entreguem a la persona voluntària siguin accessibles. Això implica, un cop més, que haurem de tenir documents en format de Lectura Fàcil, Braille i llengua de signes, entre d'altres.

L'entitat ha de tenir recursos per adaptar tots els materials als diferents formats accessibles, com ara persones formades o especialistes que puguin fer un seguiment adequat de les adaptacions i webs de suport. Per optimitzar i fer un ús col·lectiu d'aquests recursos, el treball en xarxa és aquí més necessari que mai.

Abans d'incorporar la persona voluntària hem de comprovar si l'espai on farà l'acció segueix els criteris d'**accessibilitat física**.

Podem preguntar-nos:

- És a prop del transport públic?
- Si no hi ha transport públic a prop, com s'hi pot arribar? (podem fer un document amb les indicacions)
- Hi ha barreres arquitectòniques a l'edifici?
- Els rètols són clars i ajuden a orientar-se amb facilitat?



Què hem de fer abans d'incorporar les persones voluntàries?

- **Identificar** els documents i espais que s'han d'adaptar.
- **Consultar** persones o entitats professionals i expertes en adaptació de materials.
- **Incloure** els materials adaptats en el procés d'incorporació de les noves voluntàries.
- **Acompanyar**, si s'escau, la persona voluntària en el moment d'incorporar-se a la tasca.

Aquesta fase també ens pot servir per fer un exercici d'honestedat com a entitat: si no podem garantir que el nostre voluntariat sigui totalment accessible, ja sigui per manca de recursos o per manca de treball intern previ entre l'equip, ho hem d'indicar.

## Altres vies per garantir la inclusió

### Trobades

Una manera per garantir una inclusió real i transversal dins de l'entitat és crear dos espais de trobada amb el voluntariat durant la fase d'incorporació.

- Espai de trobada entre el voluntariat i la resta de membres de l'entitat (personal assalariat i no assalariat).
- Espai de trobada entre persones voluntàries (veteranes i noves).

Abans d'organitzar aquests espais de trobada, cal sensibilitzar l'equip tècnic de l'entitat sobre els diferents perfils de persones voluntàries que s'incorporaran i participaran de les trobades.

Durant les trobades, és recomanable entregar a les persones voluntàries que s'acaben d'incorporar a l'entitat un **calendari dels actes que convoca l'entitat**, com ara assemblees o formacions, i convidar-les des d'un principi.

Evidentment, si convidem les persones voluntàries, l'entitat haurà de garantir l'accessibilitat plena d'aquests actes.

## Persona de referència

També, és a partir de la fase d'incorporació quan la persona voluntària ha de tenir molt clar:

- Qui és la seva persona referent dins de l'entitat.
- Com pot contactar amb ella (telèfon, correu electrònic, horari...).

Per la seva banda, l'entitat ha de preguntar a la persona voluntària com pot contactar amb ella.

Si a l'entitat hi ha una persona tècnica referent del voluntariat i una persona responsable de voluntariat, és important que hi hagi una bona coordinació entre elles.

Es poden fer trobades a tres bandes:  
voluntària – tècnica – responsable de voluntariat.

Una altra passa que pot fer l'entitat per millorar l'accessibilitat és la **renovació de la base de dades** de les persones voluntàries, per tal que incloguin camps, com, per exemple, la modalitat preferent de comunicació.

## Proposta

Incorporar persones voluntàries que representin l'equip de voluntariat de l'entitat, i en els espais de decisió, com ara els consells directius o patronats.

## Recurs

- **Associació Lectura Fàcil**

## 7. FORMACIÓ DEL VOLUNTARIAT

---

Tal com recull el «**Voluntariat Social. Manual de gestió**» (pàgina 33), la formació és una part indispensable de l'acció voluntària.

Mitjançant la formació, el voluntariat adquireix eines i recursos per desenvolupar la seva tasca, i també coneix els valors que l'entitat aplica en els seus projectes i les seves activitats.

La formació entesa des d'una perspectiva accessible ha de garantir que totes les persones voluntàries tinguin els coneixements necessaris per dur a terme la seva tasca amb **responsabilitat** i **competència**.

Per això caldrà incorporar les propostes següents:

- Tutories de seguiment per a aquelles persones que necessitin un suport addicional a la formació.
- Formacions amb una part pràctica, que permeti complementar els coneixements i experimentar en primera persona.
- Treball en xarxa amb les entitats per aprofitar les experteses de cada una.
- Docents amb els coneixements necessaris per adaptar el contingut a les necessitats del voluntariat (llenguatge accessible i entenedor, documentació en Lectura Fàcil, valorar l'extensió del curs i els horaris).
- Recursos de suport adequats al perfil de cada persona, per facilitar la seva vinculació i participació en l'entitat.

Per fer això, com sempre, necessitem:

- Temps i recursos.
- Formacions accessibles, perquè hi puguin accedir persones diverses.
- Formar els equips tècnics sobre accessibilitat formativa.

L'**accessibilitat formativa** permet que qualsevol persona, amb les seves capacitats i necessitats, pugui entendre, interactuar i participar de la formació. En aquest sentit, la persona docent ha de prestar especial atenció a com imparteix el curs i assegurar l'accessibilitat dels continguts per a totes les persones.

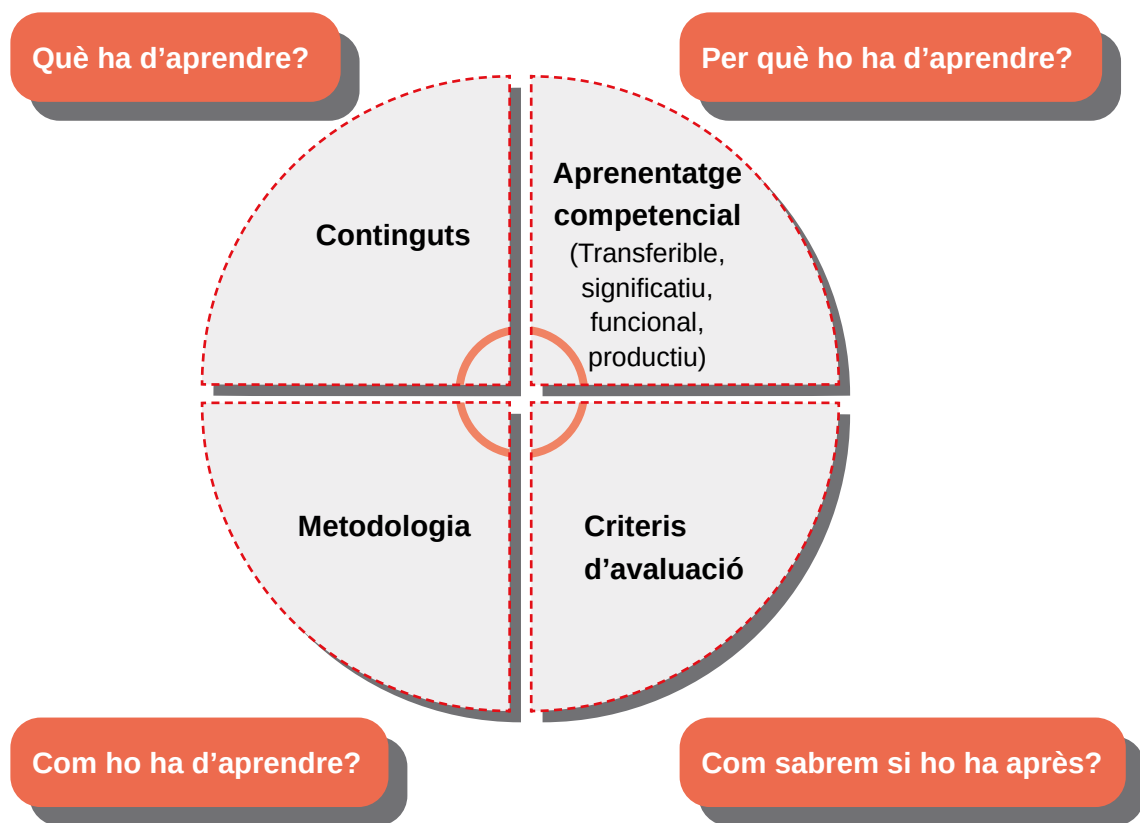


L'accessibilitat formativa es pot assolir per mitjà de:

- **L'accessibilitat tecnològica:** un curs accessible tecnològicament ha de complir les normes WCAG (**Web Content Accessibility Guidelines**) del W3C (World Wide Web Consortium) a un nivell intermedi (AA), tot i que és recomanable que compleixi alguns criteris del nivell AAA.
  - El curs ha d'oferir accés a totes les funcionalitats a través del teclat.
  - La navegació ha de ser senzilla.
  - Els continguts han de ser fàcils de llegir i ben estructurats.
  - El contrast de colors ha de ser correcte.
  
- **L'accessibilitat de contingut:** un curs amb el contingut accessible ha de tenir en compte els elements següents:
  - Les imatges han d'incloure una descripció escrita amb la informació que contenen.
  - Els vídeos i àudios han de tenir subtítols.
  - Els textos han de ser comprensibles, de Lectura Fàcil.



- ▶ És important detectar les necessitats formatives de les persones voluntàries perquè adquireixin els coneixements i disposin dels recursos necessaris per desenvolupar la seva tasca.
- ▶ La formació ha de contribuir al creixement del voluntariat.
- ▶ L'entitat ha de promoure que les persones voluntàries es facin seva l'entitat, detectant les seves necessitats formatives i oferint-los aquells cursos que els permetin desenvolupar competències.
- ▶ Un contingut formatiu ha de respondre les preguntes següents:



## Proposta

Oferir formació sobre l'atenció a la diversitat a les persones responsables de voluntariat.

## Recursos

- **Accessibilitat de textos**  
Departament d'Educació Generalitat de Catalunya
- **Documents accessibles**  
Departament d'Educació Generalitat de Catalunya
- **Recursos de sensibilització en salut mental**  
Obertament.org
- **Servei d'assessorament en línia sobre salut mental en el voluntariat**  
Grup assessor de l'àrea de salut i comunitat de Voluntaris.cat
- **Entitats amb les quals es pot col·laborar:**
  - **DINCAT**  
Federació d'entitats en la defensa dels drets de les persones amb discapacitat intel·lectual
  - **FESOCA**  
Federació de Persones Sordes de Catalunya
  - **ACILS**  
Associació d'Intèrprets de Llengua de Signes i Guia-Intèrprets de Catalunya
  - **Associació Discapacitat Visual Catalunya**  
Entitat que promou la integració social i millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat visual
  - **Federació ECOM**  
Entitat que defensa els drets de les persones amb discapacitat física
  - **ACAPPS**  
Federació per a la defensa de les persones amb discapacitat auditiva
  - **Catàleg d'entitats del Consell Municipal d'Immigració de Barcelona**
  - **Entitats que treballen amb persones refugiades a Catalunya**

## 8. ACOMPANYAMENT I MOTIVACIÓ DEL VOLUNTARIAT

---

Un cop la persona voluntària s'ha incorporat a l'equip de l'entitat, hem de definir quin tipus d'acompanyament necessita, com ara:

- Suport formatiu.
- Suport per a la integració a l'equip de voluntariat.
- Mentoria.
- Document explicatiu.
- Full d'indicacions de tasques.
- Coneixement de l'idioma.

Per fer això, caldrà observar amb atenció el desenvolupament de la seva acció voluntària, per detectar i avançar-nos a possibles necessitats.

En aquest cas, l'atenció s'ha de centrar en la persona i no en tot el col·lectiu de persones voluntàries de l'entitat.

Per garantir-ne un bon acompanyament,

cal que abans identifiquem el temps que necessitarem dedicar-hi.

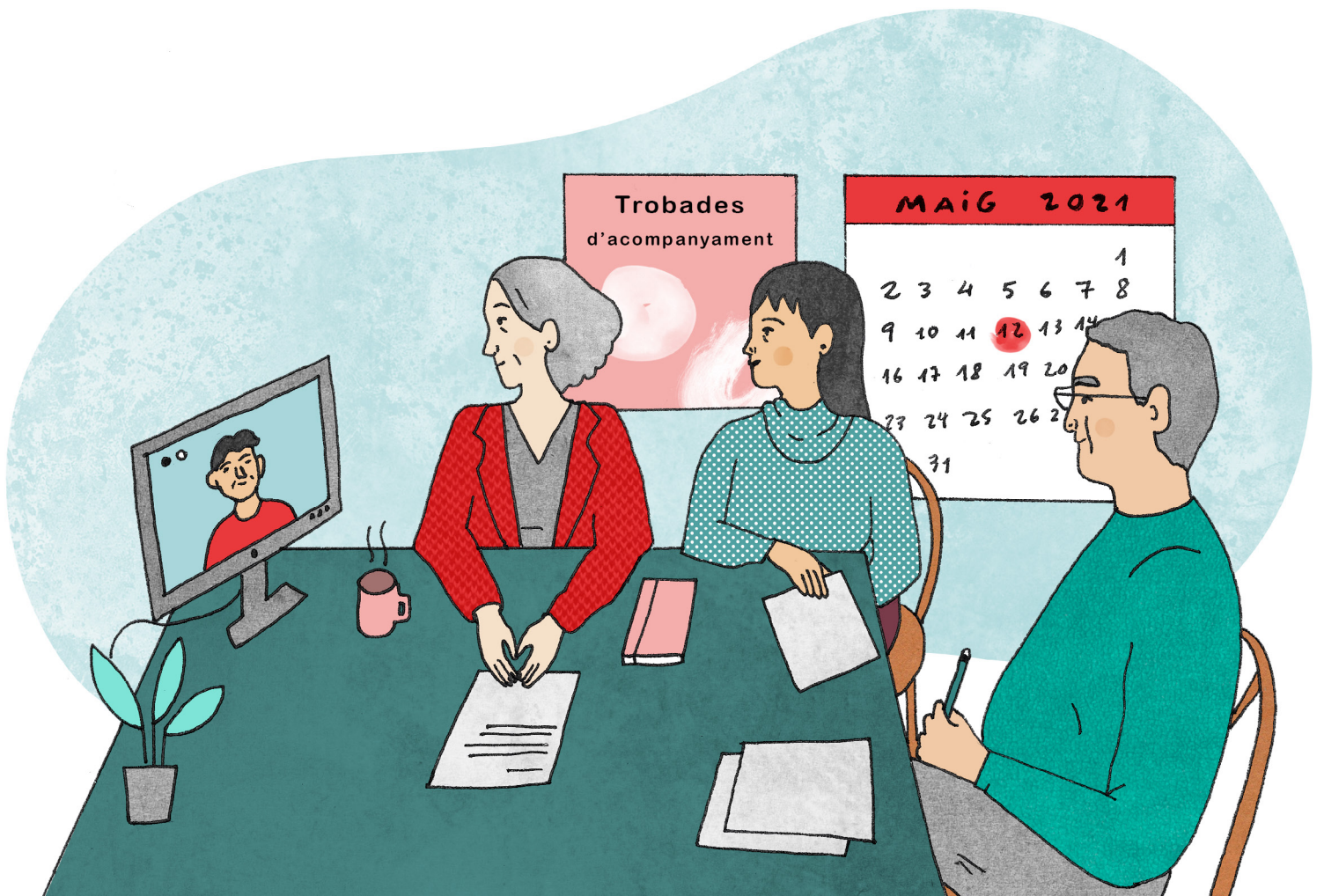
Per exemple, podem fer un **calendari** per a cada persona voluntària on indicarem les **trobades d'acompanyament** i el temps que hi dedicarem.

Si l'entitat ho valora de manera positiva, en aquestes trobades hi poden coincidir:

- La persona voluntària.
- La persona responsable de voluntariat.
- La persona voluntària referent o tutora.

Aquestes trobades poden prendre la forma de **mentories**, si la persona voluntària i l'entitat es troben còmodes amb aquest format.

La **mentoria** és una relació de desenvolupament personal en la qual una persona amb més experiència o coneixement ajuda una altra que té menys experiència o menys coneixements.



Per coordinar perfils de persones tan diferents i trobar una franja horària que vagi bé a tothom caldrà conèixer les necessitats de cadascú i treballar per consens.

També pot ser molt útil conèixer les experiències d'altres entitats a l'hora de quantificar el temps d'acompanyament necessari.

El departament o àrea de voluntariat de l'entitat ha de tenir la mateixa importància que qualsevol altra àrea de treball. Perquè, d'altra banda, és transversal: les seves persones estan involucrades en programes d'àrees o departaments diversos de l'entitat. I aquest requisit és important de tenir-lo ben present a l'hora de planificar les activitats de les persones voluntàries.

Per tant, el programa de voluntariat s'ha de gestionar amb la mateixa qualitat que altres programes, entenent que la gestió de persones és clau per al bon funcionament d'una organització.

És recomanable tenir un **document per a l'acompanyament del voluntariat**. Aquest document permet avaluar de manera continuada tots els aspectes que intervenen en l'acció voluntària i veure clarament com se sent o què necessita la persona voluntària. D'aquesta manera, les persones referents tenen un protocol de seguiment rigorós.

Aquest document, en forma d'entrevista de seguiment, pot tenir els punts següents, entre d'altres d'específics de cada entitat:

- Motivació que tenia la persona voluntària al principi. És la mateixa? Ha canviat?
- Expectatives inicials. S'estan complint? Cal revisar-les conjuntament?
- Realització de la tasca. Creu que està assolint l'objectiu marcat? Què caldria per millorar la seva acció?

**»» A l'annex 5 pots veure un model de document per a l'acompanyament del voluntariat.**

Recordem que l'acompanyament al voluntariat també passa per:

- Impulsar la participació activa de la persona voluntària en les diferents etapes dels projectes de l'entitat, des de la planificació fins a l'avaluació.
- Reconèixer la tasca de la persona voluntària, agrair-li el compromís i la feina feta. Aquest reconeixement es pot fer en grup o de manera individual.
- Recordar els límits de l'acció voluntària per prevenir i solucionar possibles situacions conflictives.

Si després d'haver revisat les expectatives de la persona, no podem satisfer les seves necessitats d'acompanyament o de compromís, hem de saber dir NO i posar fi a la seva tasca voluntària.

Segurament hi ha altres entitats que poden complir amb els requisits de la persona voluntària. Per tant, és recomanable fer-li una adequada derivació cap a aquestes entitats.

Per poder fer un seguiment adequat de les incidències que puguin sorgir durant l'acció voluntària, és interessant que l'entitat tingui un **canal de comunicació privat** amb cada persona voluntària.

Recordem que en la fase d'acompanyament, la comunicació entre entitat i persones voluntàries ha de ser clara i el més accessible possible.



- «**Voluntariat Social. Manual de gestió**» (pàgines de 40 a 45).
- Monografia 2. «**Què cal tenir en compte per incorporar persones voluntàries a l'entitat?**», de la col·lecció La Llei del voluntariat pas a pas.

## QUI FA QUÈ?

### Responsable de voluntariat

- ▶ Transmet la cultura del voluntariat.
- ▶ Vetlla perquè l'entitat compleixi el compromís social i els valors del voluntariat (ètica, inclusió, transformació social).
- ▶ Acompanya el referent (eines, mediació, gestió de conflictes...).
- ▶ Acompanya la persona voluntària de manera personalitzada amb respecte i cura (supervisió més de la persona que de la seva tasca).

### Referent de l'equip de voluntariat

- ▶ Fa atenció directa.
- ▶ Gestiona el dia a dia.
- ▶ Detecta necessitats del servei i de la persona voluntària.

## 9. DESVINCULACIÓ DEL VOLUNTARIAT

---

Una bona desvinculació és sovint el resultat d'una bona acollida i d'un bon acompanyament. En definitiva, és el resultat de tot el recorregut de la persona voluntària en l'entitat.

Per això, és important establir una relació de confiança amb les persones voluntàries, que es traduirà en una bona desvinculació.

La desvinculació també s'ha de preparar de manera correcta. Un cop més, remarquem la importància de professionalitzar la gestió del voluntariat.

És important saber tancar bé la relació, acomiadar-nos bé.





Per tal que la desvinculació sigui el més constructiva possible, la persona que l'ha de gestionar ha de tenir en compte els aspectes següents:

- Comunicar de manera inclusiva.
- Saber gestionar i resoldre conflictes.
- Adaptar el comiat a la persona que deixa el voluntariat.

La desvinculació pot donar-se:

- ▶ Per iniciativa de l'entitat.
- ▶ Per iniciativa de la persona voluntària.

En els dos casos, és important tenir una actitud honesta i reconèixer els motius reals de la desvinculació del programa de voluntariat de l'entitat.

### **Si la desvinculació és per iniciativa de l'entitat, caldrà:**

- Tenir cura amb el llenguatge. Expressar-nos de manera clara, sincera, transparent i concisa i, a la vegada, respectuosa i delicada.
- Deixar clars els motius reals de la fi del voluntariat per tal que la persona no pugui pensar que és a causa de la seva condició.
- Assegurar-se que la persona ha entès i assimilat el que se li comunica. Per això, caldrà expressar-li amb exemples concrets i centrar-se en fets concrets, en la tasca, i no en la persona.
- Oferir a la persona un aprenentatge que li permeti definir i conèixer les seves competències com a voluntària.
- Oferir possibilitats de reorientació, si s'escau. Per això, cal potenciar el treball en xarxa entre entitats.
- Agrair la feina feta en l'entitat.
- Deixar clar que és una decisió de l'entitat, no d'una persona en concret. És important que a l'entrevista hi siguin presents la responsable i la referent.

L'entitat haurà de tenir definides les causes de desvinculació forçosa, i informar-ne a la persona voluntària abans de començar la seva acció voluntària. Durant l'acompanyament també se li haurà de recordar, si cal.

## Proposta

Segons el cas, es pot valorar la possibilitat de disposar d'una persona medidora.

Pot ser una tècnica de l'entitat o una acompanyant de la persona voluntària, segons si el comiat té més relació amb la persona voluntària o amb l'entitat.

### **Si la desvinculació és per iniciativa de la persona voluntària, caldrà:**

- Conèixer els motius reals de la seva decisió, tot i que sol ser complicat que les persones diguin la veritat en aquesta situació.  
Podem afavorir un espai de confiança i seguretat per tal que la persona es pugui expressar amb tranquil·litat i llibertat.
- Si la raó de la desvinculació és per una «manca» de l'entitat i queda oberta la possibilitat de retorn, li podem preguntar: “Què consideres que caldria canviar o incorporar per facilitar la teva reincorporació?”
- Demanar a la persona que empleni un formulari d'avaluació i satisfacció perquè la seva opinió i vivència quedin per escrit.
- Oferir-nos per acompanyar-la si vol buscar altres llocs on col·laborar (recursos, FCVS, derivar...).

## En els dos casos, caldrà:

- Fer una revisió de prejudicis / creences per part de la persona responsable i del conjunt de l'entitat. Fins a quin punt influeixen en el procés de desvinculació de la persona?
- No oblidar les persones que reben l'acció voluntària. La persona s'ha de poder acomiadar d'elles.
- Tenir una fitxa de seguiment que ens doni informació sobre l'històric de la trajectòria de la persona voluntària.
- Agrair-li la tasca voluntària, destacant les seves accions i habilitats.

QUI FA QUÈ?		
Referent de l'equip de voluntariat	Referent de l'equip de voluntariat	Responsable + referent
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tasques administratives:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• documents: baixa, carta de comiat</li> <li>• tipus de comiat: regal, festa...</li> </ul> </li> <li>▶ Derivació, recerca o informació sobre altres possibilitats (dins o fora de l'entitat).</li> <li>▶ Entrevista de comiat, en ocasions acompanyada de la referent de la persona voluntària.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Detectar el motiu real de la desvinculació.</li> <li>▶ Donar indicacions sobre el tipus de comiat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bon record del voluntariat.</li> </ul>

»» A l'annex 6 pots veure un model d'entrevista de desvinculació.

»» A l'annex 7 pots veure un model de certificat de reconeixement.

»» A l'annex 8 pots veure un model de qüestionari de valoració del voluntariat.

# ANNEXOS

---

## Annex 1. Guió d'entrevista

### Presentació

---

Ens presentem amb el nostre nom i càrrec en l'entitat.

Demanem el nom i els cognoms de la persona entrevistada.

Tot seguit, convidem la persona perquè ens faciliti les informacions següents:

### Coneixement de la persona

---

Recollim la informació necessària per decidir l'encaix entre la persona i l'activitat.

- Motivacions: què t'ha semblat interessant de la nostra oferta?
- Disponibilitat: quins dies podries venir? I en quines franges horàries?
- Actituds / aptituds
- Expectatives (és un dels elements més importants)
- Estudis
- Situació professional

### Presentació de l'entitat

---

Explicuem qui som, quins són els nostres projectes, compromís de disponibilitat, la responsabilitat de l'acció voluntària...

### Descripció de l'oferta de voluntariat que s'ofereix

---

Descripció concreta del que haurà de fer la persona voluntària.

### Valoració del grau d'adequació a l'oferta

---

Valorem conjuntament la idoneïtat de la persona al lloc.

Requisits que hem valorat des de l'entitat.

Tipus de suport que pot necessitar la persona.

## **El procés per incorporar-se a l'entitat**

---

Cal explicar quins són els passos següents després de l'entrevista, per tal que la persona conegui el procés de vinculació a l'entitat.

## **Resolem dubtes**

---

Oferim un espai perquè la persona pugui preguntar i resoldre qualsevol dubte.

## **Agraïment**

---

Sempre hem d'agrair l'interès de les persones que s'apropen a la nostra entitat.

Aprofitem per entregar:

- Fitxa informativa de l'entitat.
- Informació sobre el circuit d'incorporació i les tasques que cal desenvolupar.
- Dades de contacte de la persona que ha fet l'entrevista.

## **Fitxa recollida de dades**

---

Si les dues parts estan interessades, caldrà demanar les dades de la persona per contactar-hi en el moment de l'acollida o incorporació a l'entitat.

## Annex 2. Model de full de compromís entre l'entitat i la persona voluntària

Logotip de l'entitat / dades de l'entitat

### REUNITS

---

Nom de la ciutat, dia de mes de any

Nom i cognoms, major d'edat, amb DNI núm. ...., com a càrrec que exerceix a l'entitat i en representació de l'entitat raó social de l'entitat, que actua sense afany de lucre, domiciliada a tipus i nom de la via, número ....., i registrada amb el número de registre a l'organisme corresponent en el Registre ..... i, si escau, censada al Cens d'entitats del voluntariat de Catalunya amb el número .....

Nom i cognoms de la persona voluntària, major d'edat, amb el DNI núm. ...., i amb domicili a tipus i nom de la via, número .....

(Cal emplenar aquest apartat en cas que la persona voluntària sigui menor d'edat, de 16 a 18 anys)

....., major d'edat, amb DNI núm. ...., amb domicili a tipus i nom de la via, i com a mare pare representant legal que tutoritza a nom i cognoms de la persona voluntària.

### ACORDEN:

---

Amb el present document, d'acord amb el que disposa l'article 1.3.d del vigent Estatut dels treballadors i l'article 7 de la Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, estableixen el següent:

Nom i cognoms de la persona voluntària s'ofereix a realitzar, dins el marc de la Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, i a favor de l'entitat, que actua sense afany de lucre, nom de l'entitat que l'accepta, una actuació, implicació, participació, acció, activitat voluntària, lliure i altruista, sense cap mena de contraprestació econòmica, en benefici de tercers i per a la millora de la seva qualitat de vida i de l'entorn, sense que aquesta actuació pugui perjudicar les obligacions principals o privades de la persona voluntària.

L'actuació voluntària, així com el compromís de participació voluntària que s'estableix amb l'entitat esmentada, s'executarà en el període que comprèn de ..... a ....., distribuïda en ..... hores setmanals. I en cap cas, les tasques realitzades per la persona voluntària esmentada substituiran els llocs de treball estables per a la prestació dels serveis.

En cas de modificació de les tasques que tingués assignades la persona voluntària, caldrà elaborar un altre full de compromís.

La persona voluntària es dedicarà exclusivament a les tasques següents:

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)

Aquest compromís finalitzarà si:

- Ho decideixen les dues parts.
- Ho decideix una de les parts.  
Ho ha de notificar a l'altra part ..... dies abans de finalitzar.
- Acaba el termini acordat.
- Acaba el programa o projecte on participa la persona voluntària.
- Alguna de les parts incompleix algun dels deures.

La part que sol·liciti la desvinculació

ho ha de notificar per escrit a l'altra part.

Cal fer constar la data i la causa de la desvinculació.

No existirà cap compensació econòmica per cap de les dues parts.

Per a qualsevol tema no previst en aquest document,  
es tindrà en compte la Llei del voluntariat i de foment de l'associacionisme  
i les normes que la desenvolupen.

Signatura del representant legal de l'entitat

Signatura de la persona voluntària

Signatura del representant legal de la persona voluntària menor d'edat,  
si escau

[Juntament amb el full de compromís es lliuraran els drets  
i deures del voluntariat]



## Annex 3. Drets i deures de les persones voluntàries

Definits als articles 8 i 9 de la Llei del voluntariat i de foment de l'associacionisme.

### Les persones voluntàries tenen dret a:

- Obtenir de l'entitat nom de l'entitat informació sobre la missió, la finalitat i el funcionament de l'entitat, sobre el sentit i el desenvolupament de l'activitat voluntària i sobre la incidència que tenen dins l'entitat. També disposar d'informació de les activitats, els mitjans i el suport per poder acomplir-les de manera correcta.
- Rebre formació per acomplir l'activitat i poder participar en la formació sobre el projecte.
- Rebre un tracte respectuós i no discriminatori.
- Signar el full de compromís amb l'entitat.
- Disposar d'acreditació o identificació com a voluntaris.
- Obtenir un certificat de participació en els programes de l'entitat. Cal que hi consti, com a mínim, l'activitat de voluntariat que realitza, el període i el total d'hores.
- Tenir el reconeixement i acreditació de l'experiència adquirida.
- Participar en l'elaboració, la planificació, l'execució i l'avaluació dels programes i les activitats en què col·laborin, d'acord amb la dinàmica interna de l'entitat.
- Rebre informació sobre les condicions de seguretat, higiene i salut de l'activitat voluntària, i que es compleixin.
- Rebre cobertura d'una assegurança de riscos de l'activitat voluntària i dels danys que, involuntàriament, puguin causar. La persona voluntària no ha de pagar cap despesa per la seva tasca voluntària.
- Acordar lliurement les condicions i els canvis de l'activitat voluntària, les tasques, la durada, l'horari i les responsabilitats de cada part.
- Desvincular-se de l'activitat voluntària quan vulguin.

### **Les persones voluntàries tenen el deure de:**

- Cooperar per aconseguir els objectius i programes de l'entitat.  
Participar activament amb els mitjans que l'entitat ha previst.
- Mantenir la confidencialitat de les informacions que reben o coneixen de l'entitat.
- Rebutjar qualsevol compensació econòmica, ja sigui de la persona atesa o de qualsevol altra persona relacionada amb l'activitat de voluntariat.
- Participar activament en la formació acordada amb l'entitat.
- Utilitzar l'acreditació i els distintius de l'entitat només per fer les funcions i els serveis de voluntariat acordats.

## Annex 4. Autorització d'ús d'imatge i protecció de dades

Logotip de l'entitat / dades de l'entitat

En compliment del Reglament General de Protecció de Dades (Reglament (UE) 2016/679), l'entitat nom de l'entitat respectarà sempre les teves dades i només les farà servir per a la seva gestió interna i per enviar-te informació sobre l'entitat i la seva activitat.

L'entitat guardarà les teves dades personals en els seus fitxers durant el temps indicat per la normativa, mentre així ho autoritzis.

Tens dret a accedir a les teves dades personals per rectificar-les, cancel·lar-les i negar-te al seu ús. Ho has de comunicar per correu postal a: nom de l'entitat, adreça i població o enviant un correu electrònic a: adreça de correu electrònic de l'entitat.

També tens dret a fer una reclamació davant la persona responsable de protecció de dades de l'entitat. Pots adreçar-te a la responsable de protecció de dades a: adreça del responsable o enviar un correu electrònic a: adreça de correu electrònic del responsable de protecció de dades.

Per a més informació pots consultar: pàgina web de l'entitat

Autoritzo

No autoritzo

que la meva imatge surti en fotografies i vídeos per donar a conèixer les activitats de l'entitat que es difondran en les seves publicacions, pàgina web i xarxes socials.

Autoritzo

No autoritzo

que l'entitat m'envii correus electrònics amb informació sobre les seves activitats.

Persona voluntària

Representant legal de l'entitat

NIF

CIF

Lloc i data de la signatura

## Annex 5. Acompanyament del voluntariat

### 1. Dades de control intern

**Quina formació ha realitzat la persona voluntària?** (especificar el curs realitzat segons la tipologia de formació)

Formació inicial	Sí	No	Data:	.....
Formació específica	Sí	No	Quina?	.....
Formació continuada	Sí	No	Quina?	.....

En cas de no haver fet cap formació, quins han estat els motius?

Quines altres formacions s'han proposat a la persona voluntària?  
(s'hagin realitzat o no)

### Com va el voluntariat?

(Recollir possibles incidències, si convé fer canvis, si convé revisar els suports, els horaris, les tasques que fa la persona voluntària, etc.)

## **2. Reunió de seguiment**

(un cop passat el temps de prova acordat per l'entitat)

Data: .....

Temes tractats (preparar abans la reunió de seguiment)

Quina és la valoració de la persona voluntària? (propostes, dubtes, emocions, situacions conflictives, expectatives,...)

Quina és la valoració de la persona responsable de voluntariat? (conèixer millor la persona, reconduir el voluntariat, prevenir o solucionar situacions conflictives, escoltar, acompanyar, agrair, reconèixer,...)

Quins són els acords de la reunió?

### **3. Reunió a petició d'una de les dues parts**

(persona voluntària o coordinació de voluntariat)

Data: .....

Qui ha demanat la reunió?

Persona voluntària

Coordinació de voluntariat

Quin és el motiu?

Quins són els acords de la reunió?

Caldrà acomplir els acords presos per les dues parts.

## Annex 6. Model d'entrevista de desvinculació

Data: .....

Motius de la desvinculació:

Valoració de la persona voluntària (personal, de la tasca i de l'entitat)

Valoració de la coordinació de voluntariat (personal, de la tasca i de l'entitat)

Vinculació que es mantindrà:

Butlletins informatius

Formacions

Invitacions a esdeveniments

Trobades voluntariat

Altres .....

Certificat de reconeixement:

Sí                  No                  Data: .....

Qüestionari de valoració del voluntariat:

Sí                  No                  Data: .....

Carta d'agraïment de l'entitat (molt recomanable):

Sí                  No                  Data: .....

## Annex 7. Model certificat de reconeixement

Logotip de l'entitat / dades de l'entitat

Nom i cognoms, major d'edat, amb DNI núm. ...., com a càrrec que exerceix a l'entitat i en representació de l'entitat nom de l'entitat, que actua sense afany de lucre, domiciliada a tipus i nom de la via, número ....., i registrada amb el número de registre a l'organisme corresponent en el Registre ..... i, si escau, censada al Cens d'entitats del voluntariat de Catalunya amb el número .....

### CERTIFICA

---

Que nom i cognoms de la persona voluntària,

1. Ha desenvolupat les següents tasques voluntàries de manera lliure, altruista i responsable: descriure les tasques dins el termini comprès del dia/mes/any al dia/mes/any, realitzant un total de ..... hores setmanals.

2. Ha rebut la següent formació per a l'acompliment de la seva activitat en el marc del projecte en el qual ha participat:

a) Nom del curs – hores de formació – coneixements adquirits.

b)

c)

d)





I, perquè així consti, ho signo a població, ..... de ..... de 20.....

Signatura de la persona que expedeix el certificat



## Annex 8. Model de qüestionari de valoració del voluntariat

Logotip de l'entitat / dades de l'entitat

Molt bé 	Bé 	Malament 	Molt malament 
--	---	---	--

**1. Com creus que ha anat el teu voluntariat?**

Molt bé      Bé      Malament      Molt malament

**2. Com valores la relació que has tingut amb la resta de persones de l'entitat?**

Molt bé      Bé      Malament      Molt malament

**3. Com valores l'activitat de voluntariat de l'entitat?**

Molt bé      Bé      Malament      Molt malament

**4. Com valores la tasca que has dut a terme?**

Molt bé      Bé      Malament      Molt malament

**5. Com valores la formació que has rebut?**

Molt bé      Bé      Malament      Molt malament

**6. Com valores l'adaptació i accessibilitat del voluntariat a l'entitat?**

Molt bé      Bé      Malament      Molt malament

**7. Què t'ha agradat més de la teva experiència en el voluntariat?**

.....

**8. Què podem fer com a entitat per millorar?**

.....

**9. Tornaries a participar en el programa de voluntariat?**



Sí



No



Per què? .....

**10. Recomanaries aquest voluntariat a altres persones?**



Sí



No



Per què? .....

**Moltes gràcies per la teva valoració**

## Entitats i xarxes que han participat a les sessions de treball per elaborar aquesta guia:

ADFO (Associació Diversitat Funcional d'Osona)	Fundació Amics de la Gent Gran
AIS Ayuda	Fundació Badalona Capaç (taller ocupacional Cointegra)
Aldeas Infantiles SOS Catalunya	Fundació Catalana per a la Paràlisi Cerebral
Associació ACIDH	Fundació Catalana Síndrome de Down
Associació AFANOC	Fundació Escó
Associació AREP	Fundació Joia
Associació Discapacitat Visual Catalunya	Fundació Jubert Figueras
Associació L'Esquitx	Fundació La Tutela
Associació de Malalts i Trasplantats Hepàtics de Catalunya	Fundació Marianao
Associació Quilòmetre Zero	Fundació Onada
Associació Salut Mental Ponent	Fundació Paliaclinik
Ateneu L'Harmonia	Fundació Santa Teresa del Vendrell
AUXILIA	Fundació Vilaniu – Hospital Pius de Valls
Avismón Catalunya	Grup CHM salut mental
Càritas Catalunya	Hospital Mare de Déu de la Mercè
Càritas Sant Feliu	Institut Guttmann
CEAR	Oci Inclusiu Saräu
Club Esplai La Florida	ONCE
Coordinadora d'Entitats del Poble Sec	Projecte Home Tarragona
Creu Roja Barcelona	Sant Pere Claver FSC
DINCAT	Servei Solidari Escola Pia
ECOM	Sida Studi
EnriquezArte – Centro Cultural	SOM Fundació
Federació Catalana de Voluntariat Social	Taller Sant Camil (Fundació Santa Creu)
Filles de la Caritat Fundació Social	Xarxa XAVI (Xarxa d'Accessibilitat i Vida Independent Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva)
Fundació Àmbit Prevenició	

## Recull fotogràfic de les sessions de treball realitzades:



1 de març del 2019  
al Centre Cívic La Sedeta



10 de maig del 2019  
al Centre Artesà Tradicionari



4 d'octubre del 2019  
al Centre Cívic La Sedeta

Amb el suport de:



**VOLUNTARIÉS**.cat  
Federació Catalana de Voluntariat Social

Seguiu-nos a:

