

■ La integració de la persona gran com a voluntària a l'entitat



Pla de Formació del Voluntariat de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament de Benestar i Família
Institut Català del Voluntariat

formació

Aquests apunts han estat elaborats per la Fundació Catalana de l'Esplai amb la col·laboració de: l'Institut de Formació de la Fundació Pere Tarrés; Cae, escola de formació de voluntaris; Creu Roja i l'Institut Català del Voluntariat.



PRESENTACIÓ

Aquest dossier vol motivar les entitats i ser útil com a recurs per a facilitar la incorporació de voluntaris grans al món del voluntariat. El Programa Persones grans, Grans persones, promogut per l'Institut Català del Voluntariat del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya, pretén promoure que les persones grans s'incorporin en associacions i entitats per col·laborar-hi des de la seva aportació de voluntariat.

Cada cop són més les persones que després de jubilar-se opten per col·laborar d'una manera activa en entitats de voluntariat, de manera que hi ha un protagonisme social més elevat de la gent gran a la societat. És un fenomen creixent que aporta un gran potencial per a les entitats i que, alhora, és altament estimulants per a les mateixes persones. Les entitats, en tant que espai de mediació, fan possible la trobada de les diferents generacions des de les inquietuds compartides, i aporten, com a tals, un valor afegit a la cohesió social.

És bo que cada entitat planifiqui la incorporació i la integració de les persones a l'organització i, si és possible, tenin en compte els trets específics de cada col·lectiu. Tots plegats agrairan que hi hagi un procés clar d'acolliment, de seguiment, de formació... en benefici de la qualitat de l'acció voluntària, i per a un enriquiment més gran, de totes les persones implicades en els programes.

A més, per mitjà del Pla de formació del voluntariat de Catalunya, promovem cursos a tot el territori amb l'objectiu de facilitar l'accés a la formació i de millorar les eines de gestió de les entitats de voluntariat. L'existència de cursos per a millorar la integració del voluntariat a l'organització són un recurs al vostre abast que ajudarà les entitats a plantejar-se fer un esforç per incorporar nous voluntaris i voluntàries, de totes les edats, per a consolidar projectes. Aquest és un repte de les entitats en el qual l'INCAVOL i les escoles de formació volem col·laborar aportant idees i reflexió. Per això, aquest material i els cursos pretenen millorar les estratègies perquè la integració de les persones a les entitats sigui més reeixida i permeï, en definitiva, que sigui viscuda més plenament.

Josep Lluís Cleries i González

Vicepresident de l'Institut Català del Voluntariat



- El 13,1% (670.000) dels catalans més grans de 16 anys duen a terme alguna activitat de voluntariat. El 15,2% d'aquests (101.840) són voluntaris i voluntàries de més de 65 anys.
- Una de cada 10 persones de 65 anys o més fa alguna activitat de voluntariat a Catalunya.



ÍNDEX

1. LA INTEGRACIÓ DE LA PERSONA GRAN COM A VOLUNTÀRIA A L'ENTITAT	5
2. L'ENTITAT I LA PERSONA VOLUNTÀRIA	7
2.1. REFLEXIONAR SOBRE EL PAPER DEL VOLUNTARIAT A LA NOSTRA ORGANITZACIÓ.....	7
2.2. ANALITZAR QUÈ OFERIM ALS VOLUNTARIS	7
2.3. COMPENDRE QUÈ POT MOTIVAR ELS VOLUNTARIS	7
3. PERFIL DE LA PERSONA VOLUNTÀRIA	9
3.1. ESTABLIR ELS REQUISITS D'ENTRADA.....	9
3.2. TREBALLAR EL PERFIL	9
3.3. ABORDAR EL TRACTAMENT DELS TEMES DELICATS	11
4. INCORPORACIÓ I CAPTACIÓ	13
4.1. CAPTACIÓ	13
4.2. SELECCIÓ	13
5. IDENTIFICACIÓ I FIDELITZACIÓ	15
5.1. ACOLLIDA.....	15
5.2. SEGUIMENT	15
5.3. AVALUACIÓ	15
5.4. FORMACIÓ	16
5.5. PARTICIPACIÓ I COMUNICACIÓ	17
6. CONCLUSIONS.....	19
ANNEX I: CARTA DEL VOLUNTARIAT DE CATALUNYA.....	21
ANNEX II: PRINCIPIS DE LES NACIONS UNIDES A FAVOR DE LA GENT GRAN.....	23
ANNEX III. MANIFEST DEL IV CONGRÉS NACIONAL DE LA GENT GRAN QUE ES VA CELEBRAR A BARCELONA EL MAIG DE 2002 ORGANITZAT PER LA GENERALITAT DE CATALUNYA.....	25



1. LA INTEGRACIÓ DE LA PERSONA GRAN COM A VOLUNTÀRIA A L'ENTITAT

El voluntariat és el principal actiu de la majoria d'associacions i de fundacions de Catalunya. La concepció que tenim del voluntariat, plasmada a la Carta del voluntariat de Catalunya, fonamenta aquesta afirmació. El voluntariat articula des de la base un teixit social autònom, madur i responsable que supera i depassa les limitacions i les atribucions de les estructures institucionals. Dóna capacitat a les associacions per trobar respostes i solucions als problemes que se'ls plantegen d'una manera imaginativa i diversa.

Actualment, les persones grans formen un col·lectiu gran en el qual podem trobar gent que vulgui destinar una part del seu temps als altres.

La política de jubilació anticipada duta a terme per moltes empreses en aquests últims anys, juntament amb la millora de la qualitat de vida, fan que hi hagi un gran volum de persones que disposen de temps lliure i d'un bon estat de salut tant física com mental, com per a poder incorporar-se com a voluntaris en les diferents associacions i entitats.

Estem parlant principalment dels homes i dones jubilats i prejubilats, com també de dones amb més de 40 anys i sense càrregues familiars. Aquestes persones disposen d'una gran experiència, de temps i de ganes de fer coses pels altres.

Les persones d'edat són i seran un pilar fonamental en el camp del voluntariat. La seva participació activa és important per al desenvolupament de la nostra societat i encara ho serà més. No hem d'oblidar els principis de participació de les Nacions Unides a favor de les persones d'edat i en destacarem els següents:

- Les persones grans s'han de mantenir integrades a la societat, participant activament en la formulació i l'aplicació de les polítiques que afecten directament al seu benestar i han de poder compartir els seus coneixements i perícies amb les generacions més joves.
- Les persones grans han de poder buscar i aprofitar oportunitats per oferir serveis a la comunitat i han de poder treballar com a voluntaris en llocs adients als seus interessos i capacitats.¹

Però, com gestionem aquest actiu? Què fem per garantir que el voluntariat s'integri a l'organització, se'n senti part i hi participi?

¹ En les conclusions de la comissió B del III Congrés de la Gent Gran, que es va dur a terme a Barcelona durant el mes de maig de 1998, diu: "es constata que la persona gran és persona abans que gran".





2. L'ENTITAT I LA PERSONA VOLUNTÀRIA

2.1. REFLEXIONAR SOBRE EL PAPER DEL VOLUNTARIAT A LA NOSTRA ORGANITZACIÓ

Què volem dir quan ens definim com a entitat de voluntariat? Per què creiem que hem de ser una entitat amb voluntaris? Què aporten els voluntaris i les voluntàries a la nostra organització? Té sentit el nostre projecte sense la participació del voluntariat?

La resposta a aquestes preguntes ens haurà d'aclarir quina opció fem per al voluntariat: si volem ser una entitat totalment de voluntariat, si incorporem personal laboral per donar suport a l'equip de voluntaris, o bé, si la nostra missió requereix treballar amb un equip de professionals amb el suport d'algun voluntari. El voluntariat aporta alguna cosa específica a l'organització i això és el que cadascuna ha de saber definir.

Cal tenir clar, per què l'organització vol voluntaris, què n'espera ens ha d'ajudar a definir el nostre Projecte de voluntariat. El Projecte de voluntariat és un document previ, "l'ideari" pel qual ens haurem de regir i que és diferent dels programes d'actuació o d'activitats. El nostre Projecte de voluntariat definirà la nostra postura respecte al voluntariat i la nostra manera concreta d'aplicar la Carta del voluntariat a l'entitat. Per tant, saber quin és el rol del voluntariat a la nostra organització, com s'organitza ens ha d'apuntar quin tipus de voluntariat volem i quin és el perfil de voluntaris i de voluntàries més adients per als nostres programes d'actuació.

La incorporació de les persones grans en les entitats de voluntariat, ha de respondre a unes necessitats mútues que comporten una coresponsabilitat i, alhora, porta a l'enriquiment de tots els interessats (les persones grans, les entitats, el beneficiaris i la societat en general).

El Projecte de voluntariat de l'entitat haurà de tenir ben definits els llocs d'acció voluntària. Aquests llocs ens concretaran el nombre de voluntaris, el seu perfil i la formació que necessiten.

2.2. ANALITZAR QUÈ OFERIM ALS VOLUNTARIS

Però no n'hi ha prou amb el fet de conèixer l'aportació dels voluntaris a l'entitat. Cal anar més enllà i preguntar-se què ofereix l'entitat als seus voluntaris.

Probablement, el primer que pensarem és que l'organització ofereix la possibilitat de participar i de construir un projecte apassionant. Anant-hi més enllà, potser direm que ofereix tasques interessants i útils; la integració en un equip de persones que creu en el que fa; formació, etc.

Quan analitzem com tractem el voluntari i què li oferim, estem analitzant les nostres polítiques de recursos humans. Segurament, encara que sigui de forma implícita, la nostra organització segueix certes pautes a l'hora de gestionar el voluntariat. Però són coherents?, responen a una lògica i a una estratègia?, tenen totes un fil conductor? Ens porten a assolir els objectius de l'organització i a satisfer els dels voluntaris?

Per respondre aquestes preguntes, i abans d'entrar en la definició d'un model de gestió de recursos humans coherent, caldrà que entenguem què pot portar a les persones a fer-se voluntàries, què pot motivar-les a integrar-se en una organització i a col·laborar-hi.

2.3. COMPENDRE QUÈ POT MOTIVAR ALS VOLUNTARIS

Generalitzant, podríem dir que l'altruisme, l'anhel de sentir-se útil, el desig d'aprendre i formar-se, la voluntat de trobar un espai on estar ocupat, la necessitat de tenir un grup d'amics i la influència de l'entorn són les principals causes que impulsen algú a formar part d'una organització de voluntariat.



Si mirem cap endintre i fem l'esforç de "traduir" aquestes motivacions a un llenguatge organitzatiu, podem esmentar tres aspectes que són clau a l'hora de motivar els voluntaris i les voluntàries: la missió, l'organització i la tasca en si. El grau en què cada un d'aquests aspectes mogui cada voluntari serà diferent. De tota manera, si volem assegurar una motivació a llarg termini, caldrà que sigui la satisfacció al voltant dels tres eixos, encara que amb intensitats diferents, la que impulsi la col·laboració dels nostres voluntaris.

- Enfortir la motivació en la missió.

La missió és un element de motivació clau per a la majoria de voluntaris. En general, les persones que no s'hi senten atretes ja no s'ofereixen com a voluntàries a l'organització.

Un missatge de captació que respongui a la missió real, una formació inicial sobre la missió i una informació periòdica sobre la problemàtica a què respon permeten enfortir la motivació al voltant d'aquest eix. Per altra banda, cal assegurar-se que tot canvi en la missió sigui participatiu, si no es vol que sorgeixin problemes importants.

- Enfortir la motivació al voltant de l'organització.

La valoració que faci el voluntari de la manera de treballar de l'organització i d'estructurar-se en determinarà també la motivació. S'ha de dur a terme una política que procuri mesures de representativitat per vehicular la seva opinió respecte a aquests aspectes i que habiliti mecanismes per garantir al voluntari la seva participació en decisions organitzatives.

L'entitat haurà de valorar si és necessari disposar d'espais de participació diferenciats segons les edats dels voluntaris, els espais de participació i els espais lúdics que els permetin compartir experiències.

- Enfortir la motivació al voltant de la tasca i del projecte.

El contingut de la tasca i el valor que aquesta tingui per a l'organització són també una font de motivació important. Cal que el voluntari se senti satisfet amb la seva tasca. Cal que li agradi, que hi trobi sentit, que se senti reconegut, que sigui capaç de dur-la a terme correctament i que tingui l'oportunitat de treballar-hi en equip.

Una descripció de llocs de tasques atraient acompanyada d'una bona selecció és un punt de partida clau a l'hora de disposar de voluntaris motivats per realitzar la seva tasca. Es fa imprescindible disposar de llocs ben definits per perfil, per tal que tant el voluntari com l'entitat que l'acull, se sentin satisfets. Una política de formació adequada, un seguiment acurat i una avaluació que faci que el voluntari conegui la utilitat de la seva tasca permeten enfortir la motivació del voluntari al voltant d'aquest eix.

Aspectes com l'ambient de treball, les condicions del lloc on es desenvolupa, i la relació entre els equips de companys també s'han de tenir en compte a l'hora de motivar el voluntariat.

En les darreres enquestes per conèixer la realitat del voluntariat a Catalunya veiem que s'ha duplicat el nombre de persones voluntàries que s'incorporen a l'entitat per participar en un projecte concret i que es manté, augmentant lleugerament el nombre de voluntaris permanents. Com a estratègia de captació i de motivació, les entitats han de canviar la idea que tenien fins ara de "demanar voluntaris" per la de convidar-los a participar en projectes concrets i engrescadors.

Hi ha la percepció que ara el voluntariat no creix tant. El nombre d'associacions creix al ritme d'un miler l'any i cada vegada hi ha més on triar. Hem observat un alt creixement en nombre de persones voluntàries implicades en entitats amb programes molts específics (medi ambient, vellesa...), que aposten per un projecte i conviden a participar altres entitats no especialitzades i que creen molt ràpidament una xarxa de persones involucrades. També hi ha entitats que basen la captació en la invitació a participar en un projecte molt interessant.

Una incorporació més gran de les persones grans com a voluntaris és fonamental; les entitats, però, hauran de disposar de projectes amb llocs d'acció voluntària ben definits i adequats al seu perfil i disponibilitat.



3. PERFIL DE LA PERSONA VOLUNTÀRIA

3.1. ESTABLIR ELS REQUISITS D'ENTRADA

Ja sabem que a Catalunya podem trobar moltes entitats diferents que treballen amb voluntaris i voluntàries, ja sigui de forma estable o en projectes concrets. Hi ha multitud de perfils de persones voluntàries. Des de les persones que formen part de les juntes de les entitats i que assumeixen tasques directives, fins a persones que fan tasques més de perfil administratiu. Hi ha persones que treballen activament en la intervenció amb nois i noies o gent gran o persones que fan una tasca voluntària més anònima, des de casa seva amb el manteniment de la web de l'entitat.

Són moltes les tasques que poden desenvolupar els voluntaris i, per tant, tothom pot fer de persona voluntària. Cal, però, que trobi la tasca que més s'adapta a les seves aptituds, característiques, coneixements, habilitats, disponibilitat, etc.

Les entitats tenen la responsabilitat de procurar i de buscar les persones voluntàries més adequades per a cada tasca o per a cada projecte. La incorporació de les persones grans com a voluntaris no ha de suposar cap tipus de limitació en la tasca a desenvolupar, si prèviament hem definit els llocs d'acció voluntària adequant-los al seu perfil. Per això és necessari poder definir adequadament el perfil. Com en qualsevol altra ocupació, és raonable vetllar perquè les persones que desenvoluparan aquestes funcions reuneixin un mínim de capacitats i d'actituds d'entrada.

Destacarem set exemples del que podrien ser aspectes més bàsics que constitueixen aquest equipatge mínim:

- Equilibri i maduresa personal. Sentit comú.
- Comportament social cortès i actitud de bona convivència.
- Caràcter amable, obert, comunicatiu, que gaudeixi amb el tracte amb els destinataris, i empatia.
- Iniciativa, curiositat per l'entorn, disposició a l'acció i motivació.
- Esperit de cooperació amb l'equip i amb l'entitat.
- Actitud d'aprenentatge i d'autoexigència.
- Sintonia bàsica amb els valors humans i els principis filosòfics de l'entitat.
- Disponibilitat de temps.

Aquests requisits són orientatius i caldrà ajustar-los d'acord amb la tasca que desenvoluparà la persona voluntària. Així, si el que cerquem és una persona que s'ocupi del disseny i el manteniment de la pàgina web, no caldrà buscar una persona amb un caràcter obert, cosa que sí que demanaríem, per exemple, a un educador. Els requisits previs són, doncs, aquells aspectes que s'han de demanar a una persona abans que comenci a treballar com a voluntària a l'entitat. No seria raonable acceptar l'entrada d'una persona voluntària que ens donés més feina que els mateixos destinataris. Hi ha coses que no s'han d'ensenyar a un voluntari, ni a l'entitat ni a l'escola de formació, senzillament perquè ja les ha de tenir assumides. Per posar un exemple, "no surt a compte" haver d'invertir esforços a ensenyar bona educació als voluntaris. La bona educació ja l'han de "dur a sobre". Ni la formació sistemàtica dels voluntaris que es fa a partir de cursos i de seminaris, ni la formació pràctica que s'adquireix a l'entitat es poden permetre el luxe d'ensenyar les beceroles. Tots aquests aspectes tenen a veure amb la personalitat del voluntari i no amb els coneixements que té. Si bé és un avantatge incorporar persones voluntàries que ja tenen coneixements sobre la feina, aquesta competència no és essencial, en la majoria dels casos, per al voluntari que comença. Allò que no sap ho pot aprendre amb l'experiència i la formació permanent. Cal també que es produeixi una certa "sintonia" entre la persona i l'entitat. Tant pel que fa a l'entitat com pel que respecta a la persona que s'hi vol incorporar com a voluntari estable o que vol participar en un projecte, es valora aquesta afinitat.

La incorporació de les persones grans comporta en molts casos un valor afegit, com és el seu bagatge i l'experiència personal i la professional. En aquest sentit, les entitats tenen la responsabilitat de potenciar i d'aprofitar la seva experiència i el seu perfil per a fer el disseny dels llocs d'acció.



3.2. TREBALLAR EL PERFIL

Si partim d'uns requisits d'entrada és raonable establir, de manera prou explícita, quins aspectes de la pròpia personalitat caldrà que la persona voluntària estigui disposada a treballar i que haurà d'esforçar-se, ja que l'exercici de la tasca voluntària així ho exigirà, i quin esforç farà l'entitat per incorporar-la.

Ja no es tracta, doncs, d'uns mínims, sinó d'una línia que s'ha de treballar.

Les capacitats físiques i intel·lectuals

Fortalesa física i psíquica adequada a la feina que cal desenvolupar

En alguns casos el treball voluntari pot ser un treball cansat tant físicament com psíquicament. Requereix constància i tenacitat, un esforç constant en circumstàncies no sempre favorables (precarietat de mitjans materials, incomoditats, activitats de molt desgast físic, situacions tenses, etc.). Un bon coneixement del perfil del voluntariat que tenim ens facilitarà l'adequació de les tasques i, per tant la incorporació de les persones grans no ha de suposar problemàtica afegida, si tenim en consideració les seves limitacions i les seves fortaleces.

Imaginació-versatilitat

La tasca voluntària és molt més complexa i ofereix moltes més possibilitats que altres ocupacions més reglamentades. Contínuament es presenten reptes, dubtes, variables, imprevistos... que demanen certa flexibilitat intel·lectual, certa "gimnàstica de l'adaptació". Això, que és una avantatge indubtable, és alhora un repte per a la nostra capacitat d'inventar, d'adaptar i d'improvisar.

Capacitat d'establir una bona comunicació

L'element relacional és fonamental en la tasca del voluntari. Aquest haurà d'explotar els recursos de comunicació oral i gestual per poder arribar a sintonitzar amb les persones destinatàries. Aquest aspecte té menys importància quan la tasca que ha de desenvolupar la persona voluntària no implica una relació important amb la d'altres persones.

Capacitat organitzativa, de percepció i de visió de conjunt

El voluntari s'ha d'avançar-se sovint als fets. Necessitarà saber concretar les idees en fets pràctics, i haurà de separar-se mentalment de la tasca que l'absorbeix per observar i avaluar el conjunt de les situacions.

Les actituds

Responsabilitat

L'exercici de la tasca voluntària posarà en tensió la capacitat de la persona per responsabilitzar-se en situacions noves i, probablement, més complexes de les que està acostumada. Haurà de demostrar fidelitat als seus compromisos, a la paraula donada. Aquesta responsabilitat l'ha de poder desenvolupar i enfortir tant amb relació a les persones destinatàries i a l'entitat que l'acull, com amb relació a ella mateixa, al seu propi procés d'integració i de formació en el si de l'entitat.

Afectivitat i sensibilitat controlades

La persona voluntària haurà de donar molt de si mateixa, haurà d'exercir a fons la seva capacitat d'estimar, de respectar, d'estar atenta a les necessitats dels altres. Haurà d'acceptar ser un camí que s'utilitza, un mitjà de desenvolupament de les persones destinatàries. Haurà de tractar amb prudència i discreció els assumptes particulars d'aquestes sense deixar-se portar per les pròpies necessitats afectives.

Seguretat i autocrítica

La persona voluntària haurà d'adquirir seguretat en si mateixa per a poder-la oferir als destinataris, però alhora haurà de ser capaç de jutjar-se objectivament i d'acceptar les valoracions dels altres.

Coherència ètica i interiorització dels valors humans

El voluntari haurà d'esforçar-se per manifestar en tot moment un comportament coherent amb els valors de l'entitat que l'acull i que ha fet seus, conscient del fet que exerceix també una funció medidora entre la societat i la persona destinatària de l'acció voluntària.

Aquest comportament també caldrà manifestar-lo quan el destinatari de l'acció voluntària no siguin persones; cal dir que també hi ha voluntariat ambiental, comunitari o veïnal.



Participació

La participació del voluntariat es concreta tant en l'activitat com en la seva vida associativa i en els òrgans de govern de les entitats. L'entitat ha de posar els mitjans necessaris per tal d'afavorir i potenciar la participació del voluntari en tots els nivells.

Disponibilitat

La persona voluntària ha de disposar de temps no solament per al desenvolupament de l'acció sinó també per a la participació i la formació i per a assumir noves responsabilitats i tasques.

Els coneixements

Pensem que la persona voluntària ha d'estar disposada a formar-se intel·lectualment, sempre que sigui possible amb un esperit polivalent, en una sèrie de coneixements que li permetin:

- Analitzar el medi social i cultural concret (famílies, barri, poble...) on desenvolupa la seva tasca.
- Observar i interpretar les característiques psicosocials dels destinataris amb qui treballarà o del medi on actua si no és un voluntariat dirigit a la persona.
- Conèixer un mínim de recursos tècnics i a la llarga anar-se especialitzant en alguns, sense perdre de vista una polivalència bàsica.
- Ser capaç de planificar la seva pròpia feina, de manera que quedi recollit tot l'anterior i els mitjans amb què ho portarà a terme.
- Participar en els òrgans de govern de les entitats i d'altres òrgans de participació que es tinguin establerts.

3.3. ABORDAR EL TRACTAMENT DELS TEMES DELICATS

A banda de les característiques del perfil, la persona voluntària que s'ofereix a treballar en una entitat ha de conèixer prèviament i estar disposada a respectar les "regles del joc" de l'entitat amb relació a temes més o menys delicats, segons el tipus d'entitat i els destinataris.

Normalment, l'entitat no pot fer una llista exhaustiva de totes les situacions en què es pot trobar un voluntari i descriure exactament quina seria l'actitud que ha de prendre en cada cas. La casuística és infinita. Serà responsabilitat i funció de les entitats posar en coneixement de les persones voluntàries quina és l'actitud institucional en cada cas, ja que forma part de la missió i els principis de les organitzacions.

De manera genèrica podem establir els límits del que es pot permetre i del que no, a partir de diverses consideracions:

Jurídiques: Els límits els posa la normativa vigent o els riscos derivats de la responsabilitat civil. En aquests casos, l'entitat no entra en el que es fa o es deixa de fer "fora de l'entitat" i simplement s'exigeix que tant els voluntaris com les persones destinatàries, si n'hi ha, s'adaptin a les normes establertes "quan s'està a dintre".

D'imatge: Més enllà de les consideracions legals, l'entitat no pot arriscar-se a tenir mala imatge o mala fama entre el cercle de les famílies o del barri pel fet de permetre determinats comportaments. En aquest cas, l'entitat tampoc no entra en el que es fa o es deixa de fer fora de l'entitat, sempre que no lesioni la imatge d'aquesta.

Formatives: Deixant de banda les consideracions jurídiques o d'imatge, l'entitat pot valorar per si mateixa les conductes dels voluntaris i dels destinataris amb relació a temes delicats, i pot establir els límits segons, sobretot, els valors educatius, sense renunciar a incidir en el comportament de les persones quan aquestes són fora de l'entitat.





4. INCORPORACIÓ I CAPTACIÓ

4.1. CAPTACIÓ

Abans d'iniciar un procés de captació hem de tenir clara quina és la tasca concreta a dur a terme que oferim al voluntari: per què volem incorporar nous voluntaris, quina feina hauran de fer, quins coneixements hauran de tenir, quantes hores caldrà que hi dediquin. Aquesta informació ajuda a simplificar el procés de captació. Si sé què vull, és molt més fàcil saber on ho puc trobar.

Arribat a aquest punt hem de fer un esforç per mirar enfora. Hi ha gent com la que busco? Quins canvis puc introduir en el perfil perquè s'ajusti més a la realitat que m'envolta? Si realment crec que és viable aconseguir els voluntaris que necessito, on són? on els puc trobar? com comunico la meva necessitat?

Moltes vegades esperem que sigui el voluntari qui, atret de forma espontània pel valor del projecte, se'ns apropi. Aquest mecanisme de captació no sempre dona bons resultats. És habitual sentir queixes de les organitzacions perquè no s'ofereixen prou voluntaris o els que s'ofereixen tenen una idea errònia del que l'organització fa.

Si volem que aquest no sigui el nostre problema, hem de ser nosaltres qui hem d'anar a buscar els voluntaris que necessitem. Cal primer que coneguem què els pot interessar, de tal manera que puguem comunicar-los qui som, què fem, què esperem dels voluntaris i què els oferim, sense traïr evidentment els valors i la missió organitzativa, des d'una perspectiva que els pugui ser atractiu.

Un cop tinguem clar què volem comunicar i com ho volem fer, decidirem quin canal de captació farem servir. Cal articular la campanya de captació que ha de preveure, a més de la utilització dels recursos i els espais que ofereixen les institucions, altres mesures com: Crides de voluntariat publicades a les revistes del sector, a la xarxa, tramesa de fullets, aparicions al diari del barri, cartells penjats pels carrers, cartes als socis, empreses, casals d'avis, boca-orella, conferències i exposicions a escoles, anuncis a la televisió... els mecanismes de captació són molts i molt diversos. La conveniència d'uns o altres dependrà del nombre de voluntaris que vulguem captar, del pressupost de què disposem, però, sobretot, i una vegada més, del perfil de voluntari que busquem.

Hi ha d'altres estratègies en la captació del voluntariat. Hi ha entitats que conviden els voluntaris a treballar en projectes concrets.

En resum, la captació de voluntariat ha de ser considerada per les entitats com una acció estable i contínua que desenvolupem; tant per augmentar el nombre de voluntaris actius en general; incorporar voluntaris per a la posada en marxa de determinats projectes nous; substituir algun voluntari que per alguna causa finalitza la seva activitat en l'associació, com pel de dirigir-nos a col·lectius socials específics (en aquest cas, persones grans prejubilades i jubilades) que considerem necessària la seva col·laboració per la seva disponibilitat i experiència.

La captació de nou voluntariat haurem de planificar-la definint per al nostre àmbit territorial l'estratègia de captació més adequada. Per a això, haurem de donar resposta a quatre qüestions bàsiques:

- Què tenim?
- Què necessitem?
- On podem trobar els voluntaris que necessitem?
- Com podem aconseguir el que necessitem?

4.2. SELECCIÓ

Si el procés de captació funciona, sorgirà un grup de persones interessades a col·laborar amb l'organització. Com, quan i amb qui s'han de posar en contacte? És important que durant la captació es proporcioni aquesta informació de forma acurada.

Qui s'encarregarà d'atendre-les i de donar-los resposta quan es posin en contacte amb l'organització? Qui s'encarregarà d'informar-los sobre el projecte i de conèixer-los per decidir si realment poden encaixar en l'organització i al lloc?



Hem d'aprendre a dir que no: no tots els voluntaris que s'apropin seran adequats per a la nostra organització; però també hem de ser prou hàbils i aprendre a donar alternatives, en cas que veiem que la persona que se'ns acosta encaixa amb l'organització, però no amb aquelles tasques que teníem pensades.

Totes les organitzacions haurien de tenir clar el procés d'atenció i de selecció de voluntaris potencials de tal manera que s'evitin demores i malentesos. Les persones que han mostrat interès en l'organització es mereixen una resposta ràpida i un tracte personal i agradable.

Cal establir la figura del responsable de voluntariat. És necessari crear una base de dades de voluntaris on constin totes les ofertes que es reben, definir un procediment que permeti assegurar que tothom que s'ofereix rep una trucada d'un membre de l'organització en una setmana, organitzar reunions informatives periòdiques, enviar informació sobre l'organització a les persones que s'han ofert per col·laborar-hi, convidar-les a visitar la seu i fer entrevistes amb cadascuna d'elles... Aquests són només alguns dels elements que poden formar part d'aquest procediment d'atenció i de selecció de voluntaris.

La participació d'altres voluntaris amb el mateix perfil en aquest procés ens ajudarà a informar millor de la nostra organització i de les tasques que s'han de desenvolupar.

No tothom està capacitada per a seleccionar els nous voluntaris i les noves voluntàries. La persona que s'encarregui haurà de tenir una sèrie d'actituds, habilitats i aptituds, com també formació i experiència. Destaquem els trets següents:

- Aptituds i habilitats:
 - Empatia
 - Habilitats de comunicació
 - Habilitat per a negociar i reconduir situacions complexes
 - Capacitat per a prendre decisions.

- Actituds:
 - Respecte
 - Discreció
 - Tolerància
 - Sinceritat
 - Absència de prejudicis
 - Inspirar confiança
 - Afabilitat
 - Naturalitat.

- Formació i experiència:
 - Coneixement de la institució
 - Coneixement de totes les activitats que es duen a terme
 - Coneixement en l'entrevista personal
 - Experiència com a voluntari mínima d'un any.



5. IDENTIFICACIÓ I FIDELITZACIÓ

5.1. ACOLLIDA

Els primers dies són bàsics per reafirmar el voluntari en la seva decisió. Cal, doncs, preparar-los especialment. És important que el voluntari se senti acollit i entengui que forma part d'un col·lectiu i d'un projecte.

Per això pot ser interessant designar algú que es responsabilitzi de rebre el voluntari i d'acompanyar-lo durant els seus primers dies, per ensenyar-li el funcionament de l'organització i presentar-li les persones que col·laboren en el projecte. La incorporació d'altres persones voluntàries de l'organització en aquest moment serà fonamental.

Més enllà d'aquesta integració informal, cal que el voluntari conegui des de l'inici què espera l'organització d'ell i quines són exactament les seves tasques. El voluntari ha de conèixer els seus drets i deures (Carta del voluntariat) i veure'ls concretats en el compromís de col·laboració voluntària. És recomanable que aquest compromís sigui signat.

La formació sobre l'organització —la seva història, la seva missió, el seu projecte— i sobre el tipus de tasca que ha de dur a terme també haurien de formar part d'aquest primer període d'acollida.

5.2. SEGUIMENT

Cal que el responsable de l'equip en què s'integra el voluntari en faci un seguiment continuat. Parlem de seguiment entès com a coneixement, suport i orientació del voluntari. El seguiment suposa, doncs, més una actitud que una activitat específica.

Un dels objectius del seguiment és conèixer com se sent el voluntari respecte a la tasca en si, a l'equip amb qui la comparteix, als usuaris que atén i al seu paper dintre de l'organització. També, tenir informació objectiva sobre la seva integració i el seu nivell de desenvolupament en la tasca. El seguiment ha de ser també un instrument que ens permeti valorar el funcionament de la nostra política de voluntariat. Ens ha de permetre conèixer si estem assolint els objectius i recollir informació sobre les raons d'insatisfacció i, de vegades, de sortida dels voluntaris de l'entitat.

El seguiment és fonamental per millorar el rendiment del voluntari i la seva integració en l'equip i en l'organització. Permet detectar problemes i buscar conjuntament les solucions. La informació que s'obté a través del seguiment ha de permetre, per exemple: decidir canvis en els equips; adaptar la feina del voluntari perquè sigui més interessant; donar-li suport quan no sap com atendre un determinat usuari; oferir-li formació en aquells aspectes en què se sent més feble; obrir-li nous espais de participació, etc. Un bon seguiment ha d'ajudar a mantenir la motivació dels voluntaris.

El seguiment s'ha de plantejar com un mecanisme d'intercanvi d'informació i de valoracions entre el voluntari i el seu responsable. En aquest sentit, ha d'esdevenir un espai de participació on el voluntari pugui donar la seva opinió sobre l'entitat i la tasca que ha de dur a terme.

Tot i que no hem d'oblidar que el seguiment forma part de la feina diària, pot ser bo fixar reunions periòdiques amb l'equip i amb cada un dels seus membres a fi de disposar d'un espai estandarditzat per al diàleg.

5.3. AVALUACIÓ

L'avaluació forma part inseparable del seguiment del voluntari. El voluntari té dret a conèixer com valora l'organització la seva tasca i en quin grau ha assolit els objectius fixats. En aquest sentit, per tal que l'avaluació sigui efectiva, cal que el voluntari tingui clar des del moment d'acollida, què n'espera l'organització: quina és la seva tasca, quins criteris ha de prioritzar a l'hora de dur-la a terme i quins resultats ha d'obtenir.



És positiu fer de forma periòdica, una o dues vegades l'any, una avaluació formal del voluntariat. Aquesta avaluació ha de respondre a aquells criteris que s'han valorat com a importants a l'hora de definir la tasca del voluntari i el seu paper dintre de l'organització. El fet que s'avaluï, doncs, dependrà de cada lloc i de cada organització. Els qüestionaris, les entrevistes a companys i usuaris i el mateix voluntari poden ser una bona font d'informació.

L'avaluació hauria de permetre també reconèixer la tasca del voluntari i apropar-la a la missió de l'organització. S'ha de fer un esforç per especificar quin és l'impacte de la tasca de cada voluntari sobre la problemàtica que es treballa. Per exemple: Com millora la vida dels deficients psíquics el fet que jo estigui responnent el telèfon?, Què fa l'organització gràcies al meu ajut? i Quantes persones es beneficien del meu voluntariat?

Cal incentivar també que la persona voluntària valori l'entitat. Hem de pensar que tothom aprèn de tothom, també l'entitat de la persona voluntària! Cal destacar que l'avaluació és un procés que han de fer conjuntament l'entitat i la persona voluntària.

5.4. FORMACIÓ

La formació és una eina molt valuosa en la gestió del voluntariat. Ajuda a garantir que les persones estiguin capacitades per a l'acció i a enfortir el coneixement i la motivació dels voluntaris al voltant de la missió. La formació és també una de les principals inversions i mecanismes de contraprestació de l'organització cap als seus voluntaris.

La formació que una organització ofereix ha de respondre a les necessitats reals. La informació obtinguda amb el seguiment i l'avaluació dels voluntaris és fonamental per definir les línies de formació de l'entitat. En l'àmbit individual, aquesta informació ha de servir per decidir, conjuntament amb el voluntari, quina formació és la més adient per a ell.

Cal que tota organització elabori el seu pla de formació de voluntariat² al voltant de dos eixos: la formació institucional –sobre la missió i l'organització– i la formació en la tasca. Aquest Pla ha de recollir multiplicitat de formes i de models (cursos, seminaris, tallers, xerrades, les pròpies reunions...) com també diferents agents d'intervenció (professionals interns, la formació entre iguals, escoles de formació, experts externs...).

L'elaboració d'un pla de formació de voluntariat és un procés amb diferents fases, la primera de les quals és la detecció de necessitats de formació: abans de posar-se a planificar qualsevol acció formativa s'haurà de determinar si aquesta és necessària i per a qui ho és. S'entén per necessitat de formació la diferència que hi ha entre allò que sap el voluntari o voluntària i allò que hauria de saber, tant pel que fa a coneixements, habilitats i destreses com pel que fa a actituds. Un cop definides les necessitats, serà el moment de decidir com serà aquesta formació i, per tant, de planificar-la.

De manera resumida, el procés que es pot seguir pot ser el següent:

1. Determinar les finalitats del pla de formació de voluntariat, partint de les situacions problemàtiques ja detectades.
2. Determinar els objectius generals de formació, partint del llistat de necessitats de formació detectades i prioritzades.
3. Decidir les qüestions generals que tenen relació amb el Programa, com ara: la temàtica de la formació, el tipus d'acions formatives (curs, seminari...), lloc, formadors, durada, metodologia i avaluació.
4. Planificar les accions formatives concretes que hàgim decidit que formaran part del programa en concret. En el cas, sobretot, d'un curs, determinarem els objectius generals i específics, els continguts, les estratègies metodològiques, etc.

El Pla de formació del voluntariat ha d'integrar les diferents dimensions:

Formació personal: les motivacions, actituds, aptituds, sentit de la responsabilitat, sentit de la gratuïtat, etc.

Formació grupal: treball en equip, dinàmica de grups, rols, conflictes, presa de decisions, relació voluntaris/treballadors, etc.

² L'Incafol, dins el Pla de formació de voluntariat de Catalunya, ha publicat: *Orientacions per a l'elaboració d'un pla de formació de voluntariat a les entitats*. Aquest és un manual que desplega amb detall, aquelles fases i elements que ajudaran a les entitats a determinar la formació que més s'ajusti a les seves necessitats i a les dels seus voluntaris.



Formació institucional: objectius, opció, ideari, drets i deures dels voluntaris, àmbit d'actuació, etc.

Formació social: la societat actual, els problemes socials, l'acció social, els serveis socials de base, la legislació social, la prevenció, denúncia social, l'Administració, etc.

Formació practicotècnica: l'anàlisi de la realitat, l'animació de la comunitat, la programació, el sentit de la participació, col·lectius d'intervenció, etc.

Al mateix temps que planifiquem les activitats d'ensenyament-aprenentatge caldrà pensar també en les activitats d'avaluació. L'avaluació s'ha de dur a terme en diferents moments, segons allò que vulguem avaluar, i amb varietat d'instruments adequats.

A banda de determinar el grau d'aprenentatge assolit pels voluntaris i voluntàries, serà important també valorar el grau d'efectivitat que ha tingut la formació, és a dir, si els aprenentatges han estat realment útils i han repercutit en el comportament i les tasques del voluntariat a l'entitat. Per això, i trancorregut un temps de la formació, seria bo de passar algun tipus de qüestionari, o de fer alguna observació per a detectar-ho. De fet, si en una futura anàlisi de necessitats no sorgeixen els temes que es van tractar en la formació, serà perquè gràcies a aquesta es van superar.

També caldria demanar l'opinió tant als formadors com als participants: la claredat en l'exposició del professor, el domini de la matèria, la preparació de les classes, l'adaptació a l'alumnat, l'adequació dels continguts, el funcionament del curs, la metodologia utilitzada, els materials utilitzats, els aspectes organitzatius, etc.

Aquesta avaluació ens ha de permetre redefinir el procés concret de formació i millorar-lo per a futures accions.

En el marc de la formació, els voluntaris de les organitzacions tenen un espai de participació activa molt important que no s'ha d'oblidar. És un espai on es formen altres voluntaris en el coneixement de la institució a la qual pertanyen des de l'experiència que han adquirit desenvolupant un projecte en concret. Cal no oblidar que l'experiència i les habilitats personals suposen el bagatge propi de cada voluntari i voluntària.

5.5. PARTICIPACIÓ I COMUNICACIÓ

Les polítiques de comunicació i participació són bàsiques per desenvolupar i mantenir el sentiment de pertinença del voluntari, reafirmar-lo en el valor de l'organització i en el de la seva tasca. Són instruments bàsics de reconeixement del voluntariat.

Cada organització ha de tenir clar com ha de garantir la transparència i quina és la informació necessària per a cada col·lectiu. L'existència de criteris en aquest sentit facilitarà la gestió diària d'aquests aspectes. El dia a dia és ple de situacions en què hem de comunicar i fer participar els nostres voluntaris.

La participació i la comunicació amb els voluntaris es dona en dos àmbits: en l'àmbit institucional i en l'àmbit de desenvolupament de la tasca. És necessari, doncs, definir estratègies i dissenyar mecanismes de participació i de comunicació que tractin aquests dos àmbits.

La realització de l'assemblea anual i les reunions informatives de l'equip directiu amb els diferents col·lectius, la distribució d'un butlletí informatiu, la creació de comissions per reflexionar sobre temes concrets, etc., permeten canalitzar la comunicació i la participació dels voluntaris en l'àmbit institucional.

De totes maneres, si volem que aquests mecanismes tinguin un efecte real cal que responguin a una manera de fer, a un tarannà organitzatiu que realment impulsi el flux d'informació i la participació dels voluntaris. Aquests mecanismes han de respondre a un determinat estil de lideratge. Un estil que dependrà de la cultura organitzativa, però que marcarà cada responsable d'equip. Cal, doncs, que aquests tinguin molt clares les línies de comunicació i de participació de la institució i que estiguin formats per establir una relació oberta amb els voluntaris. Un bon seguiment és fonamental per assegurar que el voluntari participi i pot comunicar-se amb l'organització.

La reflexió sobre els mecanismes de comunicació afecta per igual les entitats petites i les grans. Una entitat petita també ha d'aprendre que les decisions no es prenen en una xerrada informal entre dos, que hi ha coses que tothom ha de saber i que cal que passin per junta. Cal dir que tan problema és l'excés d'informació com l'absència, en cas que es necessiti.





6. CONCLUSIONS

En analitzar els diferents aspectes que tenen a veure amb la gestió del voluntariat, ens adonem que no hi ha mecanismes estandarditzats, que no podem trobar fórmules màgiques que ens permetin assegurar que captarem i retindrem bons voluntaris. L'adopció d'aquestes polítiques serà conseqüència del model de voluntariat que hem triat –que es concreta en el propi Projecte de voluntariat– i de les característiques i l'especificitat de l'organització i de l'entorn.

De totes maneres, sí que hi ha alguns elements de reflexió que ens han de permetre apuntar línies de treball. Les organitzacions han de pensar sobre el que els aporta el voluntariat, però també el que estan disposats a oferir-li. Des de les juntes i els equips directius, s'ha de fer un esforç per aclarir i donar coherència a les diferents àrees que afecten la gestió dels voluntaris. Tenir clars els objectius i marcar pautes de treball és fonamental per millorar-ne l'eficàcia.

La incorporació de les persones grans com a voluntaris i voluntàries a les entitats no és un procés que es diferenciï de la resta. Cal dir que com tot procés requereix d'una definició clara de projectes i de llocs d'acció voluntària i d'adequació dels perfils i també d'unes campanyes de captació adreçades a aquest col·lectiu específicament.

Les organitzacions, les persones grans, i en definitiva la nostra societat, tenen molt a guanyar amb la incorporació activa d'aquest col·lectiu com a voluntaris i voluntàries.





ANNEX I: CARTA DEL VOLUNTARIAT DE CATALUNYA

El I Congrés Català del Voluntariat, reunit a Barcelona, el 29 d'octubre de 1995, inspirant-se, entre altres, en les recomanacions del Consell d'Europa i del Parlament Europeu sobre Voluntariat, en la Carta europea per als voluntaris proposada per Volonteuropa i en la Declaració Universal sobre el Voluntariat proclamada al Congrés Mundial per iniciativa de la IAVE, considera:

Que el voluntariat és una manifestació solidària que es canalitza per mitjà d'entitats sense afany de lucre.

Que tots els ciutadans tenen dret d'organitzar-se i contribuir, d'acord amb llurs preferències i capacitats, a la tasca que duu a terme el voluntariat.

Que el compromís d'actuació que suposa el voluntariat es fonamenta en una decisió lliure i personal motivada per principis de solidaritat i d'altruisme.

Que el voluntariat contribueix a un desenvolupament social del nostre entorn i del món, més just, solidari, equilibrat, pacífic i respectuós amb el medi, mitjançant la participació dels ciutadans en la vida de les societats.

Que el voluntariat estimula la responsabilitat social dels ciutadans i contribueix a la resolució de les necessitats socials.

Que el voluntariat fonamenta la seva acció en els principis d'associació i de participació democràtica, respecte a la dignitat, igualtat i llibertat de la persona.

D'acord amb els aspectes esmentats, i per tal d'impulsar el creixement del fet voluntari i la seguretat jurídica, proposa que totes aquelles persones voluntàries i les entitats on s'organitzen acomodin la seva actuació als següents:

DRETS DEL VOLUNTARI

Primer: Obtenir informació de l'entitat on col·labora sobre el funcionament, les finalitats i les seves activitats, el suport en el desenvolupament de l'acció voluntària i els mitjans per poder exercitar-la convenientment.

Segon: Rebre la formació necessària per al desenvolupament de l'activitat.

Tercer: Ser tractat sense cap tipus de discriminació i amb tot el respecte a la seva condició i creences.

Quart: Gaudir d'acreditació suficient com a voluntari davant de tercers i obtenir certificació de la seva participació en els programes.

Cinquè: Participar activament en l'elaboració, la planificació, l'execució i l'avaluació dels programes i les activitats on col·labori, amb el reconeixement social de la seva activitat.

Sisè: Ser coberts dels riscos derivats de l'activitat que duu a terme com a voluntari i dels danys que, involuntàriament, podria causar a tercers per raó de la seva activitat.

Setè: Rescabalar-se, si ho vol, de les despeses que li pugui ocasionar l'activitat voluntària.

Vuitè: Acordar lliurement les condicions de la seva acció voluntària i el compromís de les tasques definides conjuntament, el temps i l'horari que hi podrà esmerçar i les responsabilitats acceptades per cadascú.



DEURES DEL VOLUNTARI

- Primer: Cooperar en la consecució dels objectius del programa on participi per al compliment dels compromisos adquirits dins de l'organització.
- Segon: Dur a terme l'activitat a què s'ha compromès amb responsabilitat, bona fe i gratuïtat, donant suport de manera activa a la seva entitat i respectant les normes internes de funcionament.
- Tercer: Observar les mesures de seguretat i d'higiene reglamentades i aquelles que siguin establertes per l'entitat.
- Quart: Rebutjar qualsevol contraprestació econòmica o material que li pugui ser oferta pel beneficiari o per tercers en virtut de la seva actuació.
- Cinquè: Mantenir la confidencialitat, sense perjudici dels drets de la persona, de les informacions rebudes i conegudes en el desenvolupament de la seva activitat, tant respecte dels beneficiaris com de l'entitat.
- Sisè: En cas de renúncia, notificar-la amb antelació o continuar l'activitat fins que puguin adoptar-se les mesures necessàries per evitar perjudicis greus al servei.

La Carta del voluntariat ha estat reconeguda i adoptada pel Parlament de Catalunya en la seva Resolució 98/5, de 29 de maig 1996.



ANNEX II: PRINCIPIS DE LES NACIONS UNIDES A FAVOR DE LA GENT GRAN

Els Principis de les Nacions Unides a favor de la gent gran van ser aprovats per la Resolució 46/91 de l'Assemblea General de les Nacions Unides amb data 16 de desembre de 1991.

Encoratgen els governs a introduir en els seus programes nacionals, cada cop que sigui possible, els principis següents:

Independència

1. La gent gran ha de poder tenir accés a l'alimentació, l'aigua, l'habitatge, el vestuari i l'atenció sanitària adequats mitjançant la provisió d'ingressos, el suport de les seves famílies i de la comunitat i la seva pròpia autosuficiència.
2. La gent gran ha de poder tenir l'oportunitat de treballar o de tenir accés a altres oportunitats de generar ingressos.
3. La gent gran ha de poder participar en la determinació de quan i en quina mesura deixarà de desenvolupar activitats laborals.
4. La gent gran ha de poder tenir accés a programes educatius i de formació adequats.
5. La gent gran ha de tenir la possibilitat de viure en entorns segurs i adaptables a les seves preferències i a l'evolució de les seves capacitats.
6. La gent gran ha de poder residir en el seu propi domicili tant de temps com sigui possible.

Participació

7. La gent gran ha de poder romandre integrada a la societat, participar activament en la formulació i l'aplicació de les polítiques que afecten directament el seu benestar i poder compartir així els seus coneixements i sabers amb les generacions més joves.
8. La gent gran ha de poder buscar i aprofitar oportunitats de donar servei a la comunitat i de treballar com a voluntària en llocs que s'adeqüin als seus interessos i capacitats.
9. La gent gran ha de poder formar moviments i associacions de persones d'edat avançada.

Atencions

10. La gent gran ha de poder gaudir de les atencions i la protecció de la família i la comunitat en conformitat amb el sistema de valors culturals de cada societat.
11. La gent gran ha de poder tenir accés a serveis d'atenció de salut que l'ajudin a mantenir o recuperar un nivell òptim de benestar físic, mental i emocional, com també a prevenir o endarrerir l'aparició de malalties.
12. La gent gran ha de poder tenir accés a serveis socials i jurídics que li assegurin majors nivells d'autonomia, protecció i atenció.



13. La gent gran ha de poder tenir accés als mitjans apropiats d'atenció institucional que li proporcionin protecció, rehabilitació i estímul social i mental en un entorn humà segur.
14. La gent gran ha de poder gaudir dels seus drets humans i llibertats fonamentals quan resideixi en llars o institucions on s'ofereix atenció o tractament, amb total respecte de la seva dignitat, creences, necessitats i intimitat, com també del seu dret d'adoptar decisions sobre la seva atenció i sobre la qualitat de la seva vida.

Autorrealització

15. La gent gran ha de poder aprofitar les oportunitats per desenvolupar plenament el seu potencial.
16. La gent gran ha de poder tenir accés als recursos educatius, culturals, espirituals i recreatius de la societat.

Dignitat

17. La gent gran ha de poder viure amb dignitat i seguretat i estar lliure d'explotació i maltractaments físics o mentals.
18. La gent gran ha de rebre un tracte digne, independentment de la seva edat, sexe, raça o procedència ètnica, discapacitat o altres condicions, i ha de ser valorada deixant de banda la seva contribució econòmica.



ANNEX III. MANIFEST DEL IV CONGRÉS NACIONAL DE LA GENT GRAN QUE ES VA CELEBRAR A BARCELONA EL MAIG DE 2002 ORGANITZAT PER LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Reunits en el Palau de Congressos de Catalunya, i com a síntesi del treball realitzat en les tres ponències del IV Congrés Nacional de la Gent Gran,

DECLAREM:

QUE la **gran participació** ha estat la base en què s'ha fonamentat aquest IV Congrés. Cal destacar les més de 300 aportacions de persones i entitats que han servit per elaborar les tres ponències, i que creiem que han fet possible donar a conèixer el pensament de la majoria de les persones grans del nostre país.

QUE aquesta gran participació, la retrobem en les més de 600 esmenes que han contribuït a reflexionar sobre aquests textos i, alhora, els han enriquit amb abundància i contundència.

QUE el IV Congrés **s'ha celebrat** després d'haver fet un treball molt intens de seguiment dels acords del III Congrés Nacional de la Gent Gran i de valorar satisfactòriament el nivell d'acompliment assolit.

QUE **El Consell de la Gent Gran de Catalunya**, òrgan consultiu de la Generalitat de Catalunya i de representació de les persones grans del nostre país ha estat la peça clau de l'organització i **ha marcat un estil i una manera de fer** que hem de potenciar i millorar.

Per tot això, avui, les persones grans de Catalunya MANIFESTEM:

Un país per a tothom ha d'estar basat en el respecte i la convivència. Per construir un país lliure, solidari, sostenible i de pau, cal la implicació de tothom.

El més important per fer créixer un país és el seu capital humà.
Catalunya és un país que ha d'assumir amb força els seus reptes.

Així mateix, **cal que, com a país, ens situem davant de la globalització, la immigració i el medi ambient**. Des de la nostra pròpia identitat hem de vetllar, críticament, pels perills de la globalització a la vegada que animem que es globalitzi, especialment, la solidaritat, la llibertat i la justícia. Des de la nostra cultura hem d'acollir la immigració basant-nos en el respecte i la convivència que defineix un país per a tothom. Des de la nostra terra, hem de saber preservar tot el que ens ofereix, de forma sostenible, i sempre tenint present les futures generacions.

Entenem que **s'ha d'avançar en el benestar i la qualitat de vida de la ciutadania**, i això s'ha de fer eliminant de soca-rel les causes que provoquen l'exclusió social i que impedeixen que la igualtat d'oportunitats sigui inqüestionable. Cal protegir les persones que es troben en una situació de dependència i també **donar un gran suport a la família** en totes les seves dimensions, perquè la considerem punt de referència intergeneracional, eix de la transmissió de valors, unitat bàsica d'orientació i la clau que obre la porta a estimar el nostre país.

Considerem que l'article 25 de la **Declaració Universal dels Drets Humans** recull molt bé el que compartim i entenem per qualitat de vida. Per això el citem a continuació:

"Tota persona té dret a un nivell de vida que assegurï la seva salut, el seu benestar i el de la seva família, especialment quant a l'alimentació, al vestit, a l'habitatge, a l'atenció mèdica i als necessaris serveis socials; tota persona té dret a la seguretat en cas d'atur, malaltia, invalidesa, viduïtat, vellesa o, en altres casos de pèrdua dels mitjans de subsistència a causa de circumstàncies alienes a la seva voluntat".

Considerem que el benestar desitjat es pot assolir sempre que es doni **La implicació de tothom: de la ciutadania, de l'administració i del sector privat mercantil tant com del sense afany de lucre**. Hi ha tres objectius que s'haurien d'assolir a curt termini i que volem destacar: incrementar els recursos culturals, educatius i socials, mitjançant



una forta inversió; progressar en l'atenció personalitzada de qualitat consensuant uns mínims òptims en la prestació de serveis, i procurar, per la nostra part, utilitzar-los correctament fent assumible la fita de la coresponsabilitat. Si reprenem els reptes que té el nostre país, observem com, de forma estretament lligada amb el benestar, **Catalunya té també el repte d'integrar-se en la Unió Europea. Catalunya també ha de mirar el món.** Defensar la nostra qualitat de vida no ha d'anar en detriment de la qualitat de vida de qualsevol altre ciutadà del món.

Existeix un tema comú a les persones grans, que en molts casos pot ser clau perquè la nostra vida sigui una vida digna. Ens referim a les **pensions**. Aquest IV Congrés ha abordat el tema amb molta rigurositat i ha tractat de trobar l'equilibri entre la **responsabilitat** que requereix el propi sistema i la necessitat d'un **posicionament solidari**, especialment, en les pensions més baixes, en les de viduïtat i en les prejubilacions. Amb la confiança que s'han posat bons fonaments, ens reservem, si cal, la iniciativa legislativa popular. Però, abans, demanem a les institucions, que també en tenen la potestat, que l'exerceixin per fer possible aquests acords.

Entenem el **civisme** com un conjunt de valors i actituds, com a drets i deures de les persones en relació amb la societat. Participar és el resultat de posar en pràctica el civisme en la vida quotidiana. Les persones grans som ciutadans i ciutadanes de ple dret i, per tant, amb plena capacitat per exercir el civisme.

Per fomentar el civisme i la participació en la Catalunya d'avui, les persones grans hem de tenir un paper actiu en la nostra societat, **la societat civil** ha d'ajustar la imatge de la gent gran i reconèixer i valorar el paper del voluntariat i l'associacionisme, **les administracions** han de seguir aportant recursos perquè les persones grans puguin continuar creixent com a persones en tots els àmbits i han de donar recolzament a les iniciatives que sorgeixen des de la ciutadania: l'associacionisme, el voluntariat, les aules de formació permanent, els casals...

Tots els delegats i les delegades, ens retem mútuament agraïment i ens felicitem per la gran participació que hi ha hagut en el IV Congrés, la qual cosa ens demostra que hem avançat molt des d'aquell primer que vam celebrar al nostre país, a l'any 1990. Han passat dotze anys, i ara disposem d'un Consell de la Gent Gran d'àmbit nacional i tractem temàtiques que indiquen una clara evolució, i també comptem amb moltes actuacions realitzades de les quals ens hem de felicitar. Però hi ha molta feina per fer encara, i assolirem bons resultats si sabem fer un seguiment acurat dels acords d'aquest Congrés.

La gent gran tenim el deure de seguir fent aportacions i ens exigim la participació. Això es fa predicant amb l'exemple. Aquest IV Congrés ha estat, potser, un gran exemple, el primer d'aquesta nova etapa que ara comença.

És per això que volem introduir un nou lema: **"DES DE LA GENT GRAN PER A TOTHOM"**. Això és el que hem intentat fer en aquest IV Congrés, introduir una nova sensibilitat que ha consistit a tractar temes que afecten la societat en general tenint cura, també, de tot allò que interessa especialment les persones grans.

Per això demanem el **compromís del Govern de la Generalitat de Catalunya** d'impulsar els acords del IV Congrés Nacional de la Gent Gran. No cal dir que pot comptar amb tots nosaltres.

Com a comiat, fem nostra, i per tant de tots i de totes, una de les grans cites d'aquest IV Congrés Nacional de la Gent Gran.

"Estima el que fas, per senzill que sigui: és la riquesa concreta en un món de vaguetats. Només des del compromís i la implicació podem SER més que tenir"

Palau de Congressos de Catalunya, 24 de maig de 2002

STUVWXYZABCDEFGHIJKLMNPOQRSTUVWXYZ

incaVol

