

VOLUNTARIAT SOCIAL

Manual de gestió



CRÈDITS

Idea original, preparació i dinamització de les sessions d'intercanvi entre entitats:

Montse Pedret (Coordinadora Voluntariat Fundació Comtal)

Anna de Eguia (Coordinadora FCVS a Barcelona 2011 – 2013)

Núria Monsalve (Tècnica FCVS a Barcelona 2003 – 2013)

Equip de redacció de la guia:

Federació Catalana de Voluntariat Social

Anna de Eguia (Coordinadora FCVS a Barcelona 2011 – 2013)

Daniel Muntané (Tècnic de l'Escola de Formació)

Elisa Gutiérrez (Associació Benestar i Desenvolupament)

Eulàlia Mas (Directora)

Esther Prats (Tècnica FCVS a Barcelona)

Laura Codina (Tècnica d'Empresa i Gestió Projectes)

Montse Rosell (Tècnica de Comunicació)

Correcció lingüística: Isabel Casanellas

Disseny i maquetació: Núria Rofin

ÍNDEX

00	PRÒLEG	05
01	INTRODUCCIÓ	06
02	EL VOLUNTARIAT SOCIAL	08
03	LA GESTIÓ DEL VOLUNTARIAT	10
04	CAPTACIÓ I SELECCIÓ DEL VOLUNTARIAT	14
05	ACOLLIDA DEL VOLUNTARIAT A L'ENTITAT	26
06	INCORPORACIÓ DEL VOLUNTARIAT A L'EQUIP DE L'ENTITAT	28
07	FORMACIÓ DEL VOLUNTARIAT	32
08	COMPROMÍS I MOTIVACIÓ DEL VOLUNTARIAT	40
09	DESVINCULACIÓ	46
10	ANNEXOS	48



Francina Alsina Canudas
Presidenta FCVS

EINA DE TREBALL SORGIDA DE LA PRÒPIA XARXA ASSOCIATIVA I DE L'EXPERIÈNCIA PER TAL DE PODER COMPTAR AMB UNS PARÀMETRES A L'HORA DE D'AFRONTAR L'ACOMPANYAMENT DE LES PERSONES VOLUNTÀRIES

Us presentem una Guia de gestió del Voluntariat, producte de més de 5 anys de treball. És el resultat de la feina feta en col·laboració amb més de 50 entitats membres de la FCVS, un equip de redacció que s'ha dedicat a revisar les dades recollides i, finalment, la col·laboració de persones tècniques que són les qui, amb les dades a la mà, l'han estructurada i li han donat cos.

Però per què una guia de voluntariat? D'on va sorgir la idea?

Aquesta guia neix com a resposta concreta, pràctica, ben propera a la necessitat expressada per les entitats, de comptar amb uns paràmetres a l'hora d'afrontar la problemàtica que, per a moltes de vosaltres, representa l'acompanyament de les persones voluntàries en el vostre dia a dia. De l'octubre del 2011 fins avui, moltes persones han ofert el seu temps per a realitzar una acció que sovint no ens permetem de fer: pensar conjuntament. I aquest n'és el producte.

La llei del Voluntariat i Foment de l'Associacionisme, aprovada el juliol de 2015, en l'Article 11 dels Deures de les entitats, apartat "a", estableix que cal *Disposar d'un pla de voluntariat o de participació que reculli els aspectes relatius a la gestió dels voluntaris dins de l'entitat*. Aquesta Guia no pretén ser altra cosa, doncs, que un suport per a vosaltres, les entitats, en aquesta tasca.

En definitiva, aquesta és una eina de treball, sorgida de la pròpia xarxa associativa i fruit de la vostra experiència. N'estem molt satisfets i tenim el convenciment que us serà de gran utilitat. No és exhaustiva ni pretén ser-ho. L'hem construïda entre tots i llança el tret de sortida per a d'altres reflexions compartides en el futur. Sempre les elaborarem des de l'experiència i la capacitat sincera de posar-nos davant la pregunta que ens faci créixer i avançar. Ens hi comprometem des d'ara! Agraïxo molt sincerament l'esforç de tots els que hi heu participat, la quantitat d'hores que hi heu dedicat i la vostra entrega generosa.



01 INTRODUCCIÓ

Aquesta guia està estructurada en nou blocs. En el primer bloc es descriu breument què és el voluntariat social i quin és el marc legal d'actuació.

Des del segon bloc fins al novè es presenten els aspectes que cal tenir en compte en el moment d'implementar el Pla de Voluntariat de l'entitat, així com algunes recomanacions referides a l'atenció cap a les persones voluntàries que col·laboren en el sí de les entitats.

El segon bloc descriu la figura de coordinació de voluntariat. En el tercer s'hi explica la fase de captació i selecció on es detallen alguns dels mecanismes dels quals es disposa per a realitzar aquesta tasca.

En el quart bloc es parla de l'acollida i d'aquells aspectes que cal que es tinguin presents per facilitar a la persona voluntària un bon coneixement de l'entitat.

El cinquè recull informacions per a garantir una bona incorporació de la persona voluntària. Seguidament, el sisè bloc proporciona suggeriments per a elaborar un

pla de formació per a les persones voluntàries, atenent a aquells elements de què cal dotar el voluntariat per desenvolupar la seva tasca.

El setè ofereix algunes idees que cal tenir en compte per motivar i acompanyar els voluntaris i voluntàries en la seva tasca dins l'entitat. I finalment en el vuitè bloc es parla de la desvinculació i d'aquells elements que poden ajudar a fer un bon tancament.

Cada bloc està il·lustrat amb imatges que mostren el dia a dia de voluntaris i voluntàries. Es mostren activitats concretes, trobades i sessions formatives des de realitats molt diferents. Aquestes imatges han estat cedides per les entitats membres de la FCVS.

Finalment, s'annexen documents i adreces web que poden ser d'utilitat per a complementar la informació de cada un dels blocs.

Agraïm la col·laboració de totes les entitats que ho han fet possible.



02 EL VOLUNTARIAT SOCIAL



El conjunt d'accions que portem a terme les persones quan decidim dedicar el nostre temps a exercir un compromís de transformació social en el marc d'una entitat privada sense afany de lucre, de manera compartida amb d'altres i de forma lliure i solidària, per voluntat pròpia i sense contraprestació econòmica, és el que anomenem **VOLUNTARIAT SOCIAL**. Cal que:

- **L'entitat sigui estable** i que actuï en benefici de tercers, perquè totes les condicions s'acompleixin.
- **Que hi hagi acord o contracte entre l'entitat i la persona**, i que existeixi el compromís formal adquirit entre les parts i respecte per les normes de funcionament i d'organització de l'entitat.

Vegeu annex 1

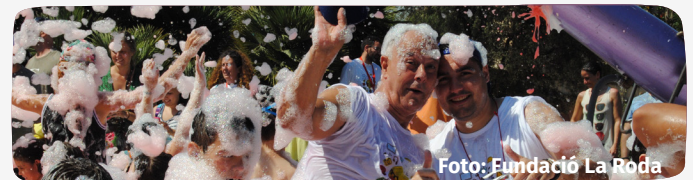
Així queda recollit en l'**Article 1 de la Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme**. En la mateixa línia, la Llei subratlla també els principis i valors inherents al voluntariat: **la llibertat, la solidaritat, el compromís, el servei, l'altruisme, la gratuïtat, la responsabilitat, el civisme, la cooperació, la participació, la professionalitat**

EL VOLUNTARIAT ÉS UNA **EXPERIÈNCIA VITAL**: UN COMPROMÍS DE **PARTICIPACIÓ CIUTADANA** I DE **TRANSFORMACIÓ SOCIAL**

–entesa com a exercici competent de qualsevol activitat–, l'aprenentatge, la generositat, el respecte i la independència vers els poders públics, en tant que es tracta d'una manifestació lliure de les persones que formem la societat civil.

Entenem, doncs, que el Voluntariat és una experiència vital: allò que provoca que les persones sortim de casa nostra, del nostre context conegut, per compartir altres vivències amb més gent i per portar a la pràctica un compromís de participació ciutadana i de transformació social. És allò que en molts casos en diem **ajudar aquells més vulnerables**.

Les motivacions que porten una persona a fer voluntariat poden ser múltiples: des d'omplir el seu temps lliure, fins a l'ampliació curricular o a la recerca de feina, entre d'altres. Però, siguin quines siguin les motivacions, cal tenir present que el gest d'oferiment i la decisió de col·laborar amb d'altres té els components de la generositat, la llibertat, l'autonomia i la disponibilitat a adaptar-se a formes de fer diferents de les d'un mateix. És l'expressió adulta d'una persona que ja sap a què vol jugar i que inclou en la seva manera de fer la capacitat de fer-ho-amb-els-altres.





03 LA GESTIÓ DEL VOLUNTARIAT

COM ELABORAR UN PLA DE VOLUNTARIAT



CAPTACIÓ I SELECCIÓ

Definir el perfil del voluntariat
Definir i difondre oferta
Entrevistar candidatures



ACOLLIDA

Full de compromís
Drets i deures
Informació sobre l'entitat
Tasques, recursos i horari



INCORPORACIÓ

Pòlissa d'assegurances
Presentació a l'equip
Element acreditatiu voluntariat
Inici de l'acció voluntària



FORMACIÓ

Objectius formatius
Competències voluntariat
Planificació
Tipologia de formacions
Avaluació



ACOMPANYAMENT

Donar suport personalitzat i
calendaritzat
Recollir i respondre a les necessi-
tats del voluntariat
Ofertir espais d'intercanvi



DESVINCULACIÓ

Entrevista
Certificat participació
Carta agraïment
Col·laboracions futures

PLA
DE
VOLUNTARIAT

La funció de Coordinació de Voluntariat d'una entitat consisteix a gestionar el Pla de Voluntariat prèviament dissenyat, en la seva globalitat. No consisteix a gestionar les persones voluntàries: a les persones no se les gestiona.

Entenem que a les persones se les acull, se les incorpora, se les acompanya, se les segueix, i si s'escau, se les acomiada. I cada passa humanitza la relació i el vincle.

Els responsables de voluntariat, el que gestionem, amb professionalitat, és la visió global de la tasca encomanada i de l'equip concret de voluntaris i voluntàries vinculats a l'entitat.

Per això és tan important que qui exerceix aquesta responsabilitat sigui una persona coneixedora de l'entitat, de la seva missió i visió, i dels programes d'activitats que s'hi porten a terme.

Com ha de ser la persona que exerceix la funció de Coordinació de Voluntariat?

QUINES COMPETÈNCIES HA DE TENIR?

- > Tenir trets de **lideratge**
- > Ser capaç de **posar ordre i planificar**
- > Ser **atenta als detalls**
- > Ser capaç d'adaptar-se a noves necessitats
- > Ser **cordial**
- > Ser capaç de fer **contenció emocional**
- > Tenir **facilitat** en la **presa de decisions**
- > Ser capaç de fer **aliances en el territori**

I QUÈ HAURIA D'EVITAR?

- > Necessitar el **control sobre els altres**
- > Reclamar el **protagonisme**
- > Desitjar **imposar-se**

En les sessions de treball celebrades en el marc de les reunions d'entitats de Barcelona, s'hi van deixar anotades un seguit de reflexions en relació a la figura de Coordinació de voluntariat. Us les llistem:



Sempre que les característiques de l'entitat ho permetin, la figura de Coordinació de Voluntariat ha de ser **estable i remunerada**. La condició remunerada permet assegurar la dedicació que la tasca exigeix. No suposa que estem fent cap traïció a les essències del voluntariat, si assalariem aquesta figura. Al contrari! Estem fent possible la garantia d'una bona feina planificada.



En algunes entitats, la funció de Coordinació de voluntariat es veu immersa en un aiguabarreig de funcions i es veu obligada a invertir hores de la seva jornada a fer d'altres tasques. Sovint, aquesta **manca de disponibilitat plena, dificulta un seguiment acurat** de les persones voluntàries i del Pla en el seu conjunt.



El diagnòstic general és que aquesta és una **figura del tot indispensable**. I per a exercir-la amb cura cal plena dedicació.

..... FUNCIONS DE LA COORDINACIÓ

Fer el seguiment dels equips de voluntaris i voluntàries

Afavorir processos de creativitat i motivació.



Foto: Arrels Fundació



Foto: Fundació Pare Manel

Donar continuïtat a l'acció de cada persona voluntària dins el programa.

Donar suport a l'equip entès com a un conjunt.

Proposar espais formatius segons les necessitats o suggeriments.

Fomentar el sentiment de pertinença.



Foto: VAS - Voluntariat d'Acció Socioeducativa



04 CAPTACIÓ I SELECCIÓ

CAPTACIÓ

La captació de persones voluntàries esdevé una tasca clau per a les entitats. És gairebé un repte. És la porta d'entrada al Pla que haurem previst. I en aquest sentit, **cal que redactem una crida de voluntariat ben ajustada al perfil de candidats/es que a l'entitat estem cercant.**

De fet, ens trobem davant una fase molt important de l'esquema global, perquè és l'etapa on donem a conèixer la tasca que l'entitat ha dibuixat i per a la qual vol comptar amb persones voluntàries. No s'hi val, en aquesta etapa, parlar de necessitats econòmiques o d'urgències per a sortir del pas enfront d'algunes obligacions concretes anteriorment per part de l'entitat. A les persones no les podem convidar a participar en els programes ni a intervenir en una causa, per raons d'interès o pura necessitat.

L'entitat que parla en aquests termes de necessitat quan planifica la captació evidencia que contempla la presència lliure i desinteressada de persones voluntàries en els seus circuits interns com un instrument, i no com un valor afegit. Aquest és un error. Instrumentalitzar el voluntariat és el primer pas per desactivar la capacitat transformadora de l'entitat.



Foto: Fundació Catalana de l'Esplai

Actualment les entitats comptem amb alguns mecanismes de captació de persones voluntàries més tradicionals, com ara les sessions de sensibilització. Però també usem altres eines que, a través de les xarxes, vitalitzen l'eficàcia del nostre missatge i no ens suposen un cost excessivament elevat.

Tot seguit, desgranem les eines que ens ajuden a fer més efectiva la nostra crida de voluntariat.

CAL POTENCIAR LES EINES QUE REVITALITZEN L'EFICÀCIA DEL NOSTRE
MISSATGE I NO SUPOSEN UN COST EXCESSIVAMENT ELEVAT:
XARXES SOCIALS





BORSES DE VOLUNTARIAT

Quan una entitat està cercant voluntaris cal que hi posi un altaveu. Per a aquesta finalitat, l'eina **Borsa de Voluntariat** li és molt eficaç. L'entitat hi pot penjar la seva oferta. **Ull! No parlem de necessitat o de demanda de voluntariat, sinó d'oferta.**

Per què?

Doncs perquè quan l'entitat ha pensat amb estima en el lloc per al qual ara busca la participació d'una persona voluntària, el posa a disposició: l'ofereix.

L'oferta apareixerà agrupada en un espai web on d'altres entitats també posaran de manifest la seva crida de voluntariat. D'aquesta manera, la persona que vol fer un voluntariat troba l'espai que actualitza l'oferta del tipus i del perfil que l'entitat requereix.

Borsa de voluntariat de Torre Jussana

 <http://www.tjussana.cat/ofertesvoluntariat.php>

Les entitats de Barcelona disposen d'un espai al web de Torre Jussana per a fer crides de voluntariat a la ciutat.

En aquest cas, les ofertes apareixen publicades en un llistat on es pot visualitzar el títol de la oferta i l'entitat que la publica.

Borsa de voluntariat de l'Acord ciutadà per una Barcelona Inclusiva

Ajuntament de Barcelona

 <http://barcelonainclusiva.voluntaris.cat/>

Les entitats de Barcelona que formen part de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva disposen d'una borsa específica.

Per això, un dels criteris de cerca afegit és el de districte de Barcelona on es porta a terme l'acció voluntària. A la vegada, també permet fer el filtratge per entitat, dedicació i àmbit.

Borsa de Voluntariat Social

Federació Catalana de Voluntariat Social

 <http://borsa.voluntaris.cat/>

Aquesta és la borsa de voluntariat que gestiona la FCVS i recull el major nombre d'ofertes d'entitats d'arreu de Catalunya. Les prop de 300 entitats de la Federació Catalana de Voluntariat Social poden fer ús d'aquesta eina, la qual els permet acotar territorialment les ofertes per poblacions de Catalunya. A més, també els possibilita filtrar per altres categories com disponibilitat, àmbit de voluntariat o tipus de dedicació.

Borsa de voluntariat Hacesfalta.org<http://www.hacesfalta.org/>

Aquesta borsa té com a particularitat que estén el seu servei més enllà del nostre territori català. Així, per una banda, possibilita a les entitats penjar ofertes de voluntariat a totes les províncies de l'estat espanyol. Per l'altra, també permet mostrar les opcions de voluntariat que ofereix una entitat en l'àmbit internacional: ja s'hi publiquen ofertes a més d'una quarantena de països.

La persona interessada pot fer una cerca amb filtratge per territori, tot escollint el país, o la província de l'estat espanyol on vol fer la tasca voluntària. Així mateix, també permet, fer la cerca per àmbit o disponibilitat temporal. La persona pot ajustar si li interessa realitzar un voluntariat puntual, continuat o de vacances, així com els dies de la setmana i horari en què té disponibilitat.

En definitiva, a l'hora de triar la borsa de voluntariat on vol publicar l'oferta, per a l'entitat esdevindrà un factor clau acotar la zona geogràfica on planifiqui portar a terme la tasca voluntària. Si la preveu a nivell català, estatal o internacional, en triarà una o una altra. La que més s'ajusti al perfil de candidats que vol incorporar en el seu equip de voluntariat, és la que finalment haurà d'escollir.

El fet que aquests webs possibilitin que el ciutadà pugui fer una cerca acurada (ja sigui per territori, entitat o àmbit d'actuació, entre d'altres) comporta que cada vegada sigui més senzill connectar oferta i demanda de voluntariat. És molt important que a l'entitat definim ben clarament quin perfil estem buscant. Com més detallada sigui la nostra informació (tasques, horari, lloc on realitzarà la tasca voluntària, etc) més fàcil serà que els candidats i candidates interessats per l'oferta del lloc puguin adaptar-s'hi.

Si ho fem bé, minimitzem el temps que posteriorment haurem d'invertir en les fases següents del Pla, com ara el temps destinat a les entrevistes de selecció, o d'altres. Si la persona sol·licitant no encaixa amb allò que l'entitat està oferint, bé per manca de disponibilitat, per horaris inadequats, o perquè realment a l'hora de la veritat no té interès en aquella col·laboració, haurem treballat inútilment. L'oferta de voluntariat ha de contenir, doncs, un missatge ben clar i concís, que detalli la tasca voluntària que es desenvoluparà i els requisits importants per a aquella oferta concreta (nivell d'estudis, disponibilitat horària, i d'altres).



Foto: Fundació Escó



WEBS

La publicació de l'oferta de voluntariat com a notícia a la pàgina web de l'entitat és una bona manera de fer difusió de la cerca de voluntaris. De forma general es fa servir quan l'entitat fa una crida més nombrosa de voluntaris, com per exemple en una campanya o un acte més multitudinari concret. Això no obstant, també pot ser un canal més per a fer-ne difusió, encara que sigui per a penjar-hi crides més puntuals o de caràcter habitual.

EL MISSATGE HA DE SER CONCIS I S'HA D'IDENTIFICAR CLARAMENT QUÈ S'ESTÀ BUSCANT

Existeixen també webs com www.voluntaris.cat o www.xarxanet.org que ofereixen el servei de publicació d'aquest tipus de notícies en els seus continguts. Són webs consultades i llegides per un públic interessat en associacionisme i voluntariat i que, per tant, es converteixen en l'espai idoni per a fer difusió de la cerca de persones voluntàries.

Poder escriure l'oferta de voluntariat en format web ens permet poder explicar amb detall quina és la necessitat de l'entitat. Novament és important que el missatge sigui clar i que ràpidament qui la llegeixi pugui identificar, en el primer paràgraf de la notícia, quina és l'oferta i què s'està buscant: per a fer quina tasca,

el lloc on es farà, amb quina entitat es col·laborarà i de quina durada s'està parlant

Tots els altres detalls i requisits, els podem desenvolupar tot seguit, amb la informació ben estructurada en els paràgrafs següents. Tampoc no podem oblidar

les dades de contacte de la persona responsable de la cerca de voluntariat.

LLENGUATGE
PROPER, I FRESC I
MISSATGE
ENGRESCADOR

És important que el llenguatge sigui proper, fresc i que el missatge sigui engrescador per tal que qui ho llegeixi se senti convidat a formar part d'aquell equip de voluntariat.



Foto: Fundació Catalana de l'Esplai



BUTLLETINS DE NOTÍCIES

Encara que ja haguem publicat la notícia al web o a una de les borses de voluntariat, és recomanable difondre-la amb d'altres formats per tal que arribi al màxim nombre de persones que s'hi poden interessar. Per això, podem fer servir eines comunicatives

com els butlletins electrònics que les entitats enviem als nostres subscriptors. La majoria de persones que els reben són persones prèviament interessades per l'àmbit de l'entitat, i a partir d'un moment donat, es poden activar i voler col·laborar-hi.



XARXES SOCIALS

Les xarxes socials són un mecanisme molt eficaç per enfortir la comunicació per a la captació de voluntaris.

Fixeu-vos que diem enfortir, i no protagonitzar tot el missatge. Quan exposem la crida de voluntariat en xarxes com ara Facebook o Twitter, aconseguim que el missatge arribi a un públic ampli i no només a aquell que ens segueix via butlletins o via web. Les xarxes ens permeten que un missatge circuli a molta velocitat, se salti els límits dels lectors coneguts i saludats, i arribi a un públic de qui en desconeixem interessos i sensibilitat. Aquest és l'avantatge de les xarxes! Però també el risc, és clar. Aprofitem-nos-en i utilitzem-les! Però fem-ho adaptant el missatge, modificant-lo. No s'hi val a escriure el mateix que escriuríem en la notícia que publiquem al web, o al butlletí.



Foto: AECC

Cal tenir en compte que tant les piulades a Twitter com els posts al Facebook han de ser correctes parlant en termes de comunicació, perquè siguin eficaços. És a dir, perquè tinguin més viralitat, arribin a més persones i aconseguixin més candidats, ens cal novament escriure un missatge ben clar, escollir les paraules amb cura i fer servir el to adequat de la xarxa. L'ús d'hashtags idonis també ajuda a incrementar l'eficàcia de les piulades.

MISSATGES VIRALS, ÚS DE HASHTAGS

Ambdues xarxes socials permeten afegir imatges al missatge. I si ens decidim a fer-ho, tindrem un percentatge més elevat de possibilitats que es comparteixi o es repiuli allò que haurem publicat.



SESSIONS DE SENSIBILITZACIÓ

El relat de l'experiència de qui viu en primera persona el voluntariat, és un element clau per ajudar a captar nous voluntaris.

El **testimoni** pot ser una eina molt eficaç per informar, però sobretot per engrescar les persones que pensen en la possibilitat de ser voluntàries. Per a aquesta finalitat hi ha dues eines de sensibilització molt útils: les taules de testimonis i les exposicions itinerants.

TESTIMONIS PER SENSIBILITZAR DES DE LA PRÒPIA EXPERIÈNCIA

Les **taules de testimonis** compten amb la participació de voluntaris que expliquen la seva experiència i que, per tant, actuen com a reflex de la realitat que viuen a la seva entitat. La seva intervenció resulta una bona crida per a captar nous voluntaris.

Aquestes taules de testimonis es poden convocar en diferents espais, segons la franja d'edat o l'àmbit professional al qual es vulgui arribar. Per exemple, per als més joves es poden organitzar sessions a **equipaments educatius i socioculturals** com ara escoles, instituts, centres cívics o biblioteques. Però també es poden

realitzar davant de **col·lectius professionals o d'empreses**, com ara cambres de comerç, agrupacions de comerciants, col·legis professionals, etc.

I si és cert que una imatge val més que mil paraules, les **exposicions itinerants** també són una bona eina de sensibilització. Poden exhibir-se a llocs diversos com són els equipaments educatius i socioculturals, els hospitals o els centres sociosanitaris. A més, per a les entitats ens resulta una **bona fórmula per apropar imatges** d'allò que som i fem, la nostra missió, de l'equip de voluntariat, a les possibles persones interessades.

..... EMPATIA I PROXIMITAT



Foto: Fundació Escó



PROJECTES D'APRENTATGE I SERVEI

A partir dels **16 anys**, ja podem fer una acció de **voluntariat social**. Per aquest motiu, és recomanable donar a conèixer entre els joves aquesta oportunitat, justament quan ja es poden implicar en els projectes d'una entitat. Una bona manera de fer-ho és apropant-los a projectes [d'Aprenentatge i Servei](#).

L'Aprenentatge i Servei és una proposta educativa que combina processos d'intervenció de la comunitat en un projecte concret, en el qual els participants es formen tot responent a necessitats reals de llur entorn i seguint un únic objectiu: transformar-lo.

Un bon exemple d'Aprenentatge i Servei és el programa "*Mirades. Veure i viure el voluntariat*" de la FCVS. Es tracta d'una iniciativa adreçada als alumnes d'instituts, d'entre **15 i 18 anys**. En el programa els joves hi realitzen **reportatges audiovisuals** sobre entitats de voluntariat escollides a l'aula.

D'aquesta manera, els alumnes adquireixen uns coneixements, concretament de llenguatge audiovisual, però alhora descobreixen el voluntariat social. Mentre els joves fan un servei a la comunitat, les entitats socials podem comptar amb reportatges audiovisuals en els quals expliquem qui som i quina és la nostra tasca.



Foto: Fundació La Roda



Foto: ACAB - Associació contra Anorèxia i Bulímia



Foto: Arrels Fundació

SELECCIÓ

La selecció és la segona passa del procés. Un cop hem detectat la necessitat concreta dins la nostra entitat i hi hem dibuixat l'oferta precisa que li escau, ja podem iniciar aquesta etapa.

S'entén que en aquest punt del procés el Pla de Voluntariat, ja està redactat i aprovat per la Junta Directiva. És recomanable no iniciar el procés de selecció sense, prèviament, tenir aquest Pla. Podria generar dificultats en la gestió posterior. Es tracta que en aquest moment ja sapiguem per a què voldrem la persona voluntària dins l'entitat.

Ara podem procedir a definir els diversos **perfiles de persones voluntàries** que considerem els més idonis per a cobrir les ofertes que obrirem. Per a cobrir el perfil de voluntariat+ caldrà tenir en compte que algunes persones ens hi encaixaran, i d'altres no.

És cert que en les sessions de treball de Barcelona amb la cinquantena d'entitats participants, aquest punt va generar un debat de posicionaments diferenciats.

Algunes entitats optaven per establir un perfil clar, amb la descripció acurada de les característiques que ha de tenir la persona voluntària, i cenyint la descripció a l'elecció de qui se'ls incorpora. Altres entitats escollien, en canvi, acollir qualsevol persona que vol portar a terme la tasca voluntària plantejada. Expressen que estan disposades a treballar amb aques-

ta persona perquè s'adapti als requeriments i necessitats de l'entitat. En aquest sentit, potser el que cal subratllar és que cada entitat ha d'actuar segons la seva missió, visió i valors. I que si en el seu tarannà hi escau aquest procediment més obert, és legítim que l'apliqui.

No obstant això, podem aprofitar per a compartir reflexions i suggeriments que van sorgir del treball en grup. Són preguntes que ens poden ajudar a definir el perfil de voluntariat més adient segons les necessitats que hem detectat prèviament.



El procés de selecció és cabdal i ens ofereix l'oportunitat de:

- > Conèixer la persona; les seves motivacions, interessos i capacitats.
- > Explorar si és idònia per al lloc que voldrem cobrir.

Cal dedicar-hi temps i donar-se estona per a fer una o diverses entrevistes personals. Podem aprofitar aquest espai per a transmetre informació de l'entitat de forma clara i transparent. És el moment també perquè la persona pugui preguntar i nosaltres li resolguem els dubtes que tingui.

EXEMPLE PERFIL DE VOLUNTARIAT

EDAT

- Acceptarem menors d'edat?
- Per a fer què?
- Posarem límit d'edat?

IDIOMA

- Acceptarem l'ús de més d'un idioma?
- Tindrem una llengua comuna i oficial que exigirem conèixer i saber llegir/escriure als voluntaris?

ACTITUD

- Quins valors tindrem en compte?
- Quines capacitats valorarem?

MOTIVACIONS

- Quines valorarem en especial?
- Quines desestimarem?
- Qui tingui interès professional?
- Qui vulgui ocupar el seu temps lliure?
- Qui tingui motivacions religioses?

DISPONIBILITAT

- Quina és la franja mínima amb què treballarem?
- I la màxima?

PATOLOGIES

(Persones diagnosticades prèviament d'alguna patologia física i/o mental)

- Quina resposta els donarem com a entitat?

TÍTOL DE L'OFERTA

Voluntariat per acompanyament a gent gran

DESCRIPCIÓ DE L'OFERTA

Cerquem voluntaris i voluntàries que tinguin ganes de compartir una estona del seu temps amb persones grans.

- Acompanyaments puntuals que donen resposta a persones grans que sovint no tenen ningú en els seu entorn més proper que els pugui acompanyar al metge o a fer altres gestions.
- Acompanyaments de continuïtat a persones que viuen soles i sense espais relacionals.

DISPONIBILITAT REQUERIDA

2 hores a la setmana, matí o tarda, de dilluns a diumenge (es pactarà amb l'entitat).

PERFIL DE LA PERSONA

- Compromís de regularitat en l'activitat voluntària
- Habilitats comunicatives i relacionals
- Estabilitat emocional
- Majors d'edat

ALGUNES RECOMANACIONS



ABANS DE L'ENTREVISTA

(Vegeu Annex 1: Recursos bàsics per a la persona entrevistadora)

- › La figura de **Coordinació de Voluntariat** és qui té l'encàrrec de fer l'entrevista de selecció, en el cas que a l'entitat disposeu d'aquesta figura. En cas contrari, qui se n'ha d'ocupar serà la persona responsable del voluntariat de la vostra entitat.
- › Les **entrevistes** han de ser **individualitzades**. Aquest és el clima que afavoreix que la persona se senti més còmode per parlar de les seves motivacions i expectatives.
- › Cal **planificar l'entrevista amb antelació** perquè això ens permetrà generar bon entorn i estar en una disposició actitudinal d'atenció completa cap a la persona que entrevistem.



DURANT L'ENTREVISTA

(Vegeu Annex 1: Recursos bàsics per a la persona entrevistadora)

- › Crear un **ambient còmode**.
- › **Recollir dades personals**, acadèmiques i professionals de la persona interessada perquè això ens permetrà tenir informació sobre les seves aptituds i coneixements.
- › **Esbrinar** quines **expectatives** té. Descobrir quines **motivacions** personals l'han portat a interessar-se per aquesta oferta.
- › Saber quines **experiències anteriors de voluntariat** té. Si en té.
- › Conèixer de quina **disponibilitat** disposa.
- › Aclarir quin és el seu **grau de compromís** a priori.
- › **Descriure-li bé l'oferta** per la qual s'ha interessat. Cal assegurar-nos que entén què estem oferint.
- › Donar-li informació sobre l'entitat: **missió, valors, objectius**, organigrama, serveis i/o activitats, el voluntariat dins l'entitat, el procés que segueix una persona voluntària quan s'incorpora a l'entitat, etc.
- › És recomanable **lliurar-li un dossier** amb la informació clara i concisa.
- › És bo **documentar l'entrevista** (Vegeu Annex 2: Model per a realitzar entrevista i Fitxa de persona voluntària).

DESPRÉS DE L'ENTREVISTA

- › En el cas que la persona ens hagi semblat l'adequada per a cobrir el lloc, i segons les possibilitats de la nostra entitat, hi ha diverses **fórmules d'incorporació** al nostre abast:
 - › La **setmana d'acomodació**.
 - › El **cap de setmana de formació**.
 - › El **mes de prova** amb entrevistes intermèdies.
 - › La participació en **jornades formatives**.
 - › L'**acompanyament** personalitzat per part de persones voluntàries veteranes.

Però què fem quan la persona a qui entrevistem no respon als criteris establerts per l'entitat?

Doncs que caldrà **aprendre a dir No**.

Si l'entitat preveu que no totes les persones que s'ofereixen a col·laborar, podran ser admeses, aquest és un aprenentatge bàsic de qui, en aquest cas, s'ocuparà de fer les entrevistes.

No podem posar al capdavant d'aquesta funció ni una persona 'colador', ni una persona rígida. En convindrà una persona amb experiència i coneixement, flexible i acollidora, i prou capaç de moure's còmoda en la zona de l'entrevista personal.

Ha de ser capaç d'improvisar solucions sense generar desordre a l'interior dels equips de la casa, si opta per acceptar una persona inicialment no prevista. Però també ha de ser capaç de dir "no" quan la persona entrevistada no respon a l'oferta, sense generar conflictes, tot obrint les portes a d'altres espais participatius per a la persona interessada.



Foto: Save the Children

RECORDA...

- › Prepara't bé l'entrevista.
- › Fes preguntes clares i concretes.
- › No incloguis la resposta en la teva pregunta.
- › Dóna temps perquè la persona pugui pensar la resposta.
- › Prepara un pack d'informació sobre l'entitat.
- › Escolta amb atenció.

An elderly man wearing a dark hat and glasses is looking at a young woman with long brown hair who is smiling and holding an open newspaper. They are both looking at the newspaper together. The scene is framed by a dotted white border.

05 ACOLLIDA

La fase d'Acollida és fonamental perquè permet establir una relació propera i de compromís mutu entre entitat i persona voluntària. Serà el moment de definir amb claredat les tasques que durà a terme, amb quines persones col·laborarà, amb quins materials comptarà i quina serà la seva disponibilitat.

Avui ja és generalitzada la pràctica de la signatura del **full de compromís**, consensuat entre l'entitat i la persona que s'incorpora. En ell ha de quedar clar quines són les tasques i horaris de la persona voluntària. En el cas de menors d'edat, caldrà acompanyar el full de compromís amb l'autorització paterna/materna.

(Vegeu Annex 3)

ESTABLIR UNA RELACIÓ PROPERA I DE COMPROMÍS MUTU

Algunes entitats també donen en el moment de l' Acollida, abans o aleshores, el document on consten els **drets i deures** de les persones voluntàries, de l'entitat i de les

persones beneficiàries. **(Vegeu Annex 4)**

Cal aprofitar aquest moment per tornar a facilitar la informació clara i transparent sobre l'entitat. Més enllà de la tasca que durà a terme la persona, se l'ha de situar sobre les dinàmiques que haurà de seguir dins l'entitat perquè les entengui i practiqui. És fonamental situar-la per a facilitar-li la incorporació i afavorir el seu recorregut i seguiment.

És recomanable tenir clars els següents aspectes:

- › El perfil que demanem: ens permet recollir amb precisió les dades de la persona candidata.
- › El compromís que demanem a la persona candidata.
- › La formació que requerirem per a realitzar la tasca.
- › La formació que oferirem: genèrica de l'entitat, i específica segons la tasca que desenvoluparà.
- › La transparència i alhora la confidencialitat, tant per part de l'entitat com per part de la persona candidata.

La figura de **Coordinació de Voluntariat** té la responsabilitat d'informar, d'acompanyar i de detectar quines necessitats formatives tenen els voluntaris i voluntàries de l'entitat. I això és especialment important en aquelles entitats en les quals hi ha més d'un programa dins l'organització.

RECORDA...

- › Prepareu el pack de benvinguda:
 - › Full de compromís (definiu les tasques a realitzar)
 - › Drets i deures
 - › Drets d'imatge
 - › Informació sobre l'entitat
- › Informeu sobre la Formació que oferireu

06 INCORPORACIÓ

És el moment en què la persona voluntària passa a ser part de l'entitat. En aquesta fase, li cal una persona referent de l'entitat que l'acompanyi en els primers moments de la seva acció voluntària.

En la fase d'incorporació podeu acordar de signar el **full de compromís**, si no ho heu fet durant l'Acollida, tot deixant clares les línies de treball de l'entitat a la persona voluntària, i les funcions i les tasques que hi desenvoluparà. Així mateix, cal procedir a contractar la **pòlissa d'assegurança de Responsabilitat Civil i d'Accidents per a la persona voluntària. (Vegeu Annex 5)**

En alguns casos, depenent de l'entitat, és el moment de donar-li l'objecte o dispositiu que l'acreditarà davant els beneficiaris i la pròpia organització (distintiu, vestuari, o altres).

CAL UNA PERSONA REFERENT DE L'ENTITAT QUE L'ACOMPANYI ENS ELS PRIMERS MOMENTS DE L'ACCIÓ VOLUNTÀRIA

La figura de Coordinació de Voluntariat serà l'encarregada d'acompanyar la persona en el moment de la incorporació, i caldrà que la faci sentir part de l'entitat, tot assegurant-se que té ben clara la tasca que durà a terme dins la missió global al costat d'altres persones. És molt important que en aquest moment recordem a l'equip tècnic de la casa que haurà d'estar a punt per acollir i

treballar amb el voluntariat que s'incorpora. Evidentment, la feina important l'hauréu hagut de fer abans. És a dir: la de fer circular el missatge de fons, fonamental: que en la nostra entitat el voluntariat hi té un rol important i que s'integra en els programes, els serveis i la presa de decisions, si s'escau.

L'EQUIP TÈCNIC HAURÀ D'ESTAR A PUNT PER ACOLLIR I TREBALLAR AMB EL VOLUNTARIAT

Val la pena que ens aturem un moment aquí, i que obrim un parèntesi:

Sovint a l'entitat aquesta labor de comunicació no s'ha fet prèviament: no s'ha transmès el valor intern del Voluntariat com a segell propi i opció de fons. De tal manera que la persona assalariada pot sentir que:

- > El voluntariat s'incorpora per trepitjar-li l'espai, o per a envair-li el territori.
- > La direcció de la casa opta per la suma de persones voluntàries només com a sortida fàcil davant les necessitat econòmiques.

Mirem d'evitar aquestes males pràctiques. **Si creiem en el model participatiu del Voluntariat, s'ha de notar i saber dins de casa nostra.** A ningú no li ha de venir de nou.



Foto: Creu Roja

Tinguem present, d'altra banda, que moltes de les formacions universitàries en graus i post graus de l'àrea humanística i social que s'imparteixen a Catalunya (sociòlegs, pedagogs, psicòlegs, treballadors socials, educadors socials, ...) no incorporen cap contingut sobre voluntariat.

Quan es presenta l'àmbit de la participació ciutadana, l'associacionisme o el tercer sector a l'aula universitària, habitualment no hi apareix l'actor social del voluntariat.

A l'aula universitària no se'n parla, ni se'n recomana cap lectura introductòria. **No es dóna a conèixer el voluntariat associatiu, tan propi de la nostra xarxa**

d'entitats, ni el valor afegit que suposa, per a la tasca social de les entitats.

El voluntariat com a:

..... Espai educatiu per excel·lència.

..... Exercici del dret a la participació de moltes persones.

..... Eina de transformació que moltes entitats fomenten.

..... No es difon en aquest àmbit d'ensenyament superior. S'entén aleshores que força persones assalariades dels equips no sintonitzin d'entrada, amb aquesta col·laboració.

Encara amb més raó, doncs, caldrà que a l'entitat us ocupeu de fer circular la música de fons que pratiqueu, **el model de participació que us inspira**, abans que es produeixi cap incorporació.

I en la contractació de la persona assalariada, cal que la iniciu en el treball conjunt que a casa vostra farà al costat de la persona voluntària.

RECORDA...

- > Contractació de la Pòlissa d'Assegurances de Responsabilitat Civil i d'Accidents
- > Presentació a tot l'equip de l'entitat (explicitant les tasques concretes de la persona voluntària)
- > Recordatori dels límits de l'actuació voluntària

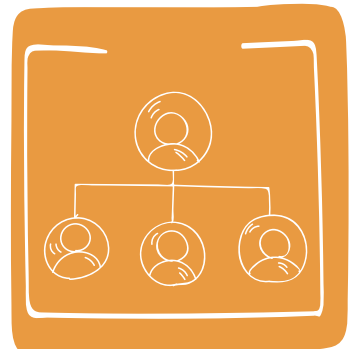
TRANSFORMACIÓ



Foto: Arrels Fundació



Foto: Amics de la Gent Gran



PARTICIPACIÓ



Foto: Save the Children

07 FORMACIÓ

- Tenir molta paciència
- Donar exemple (fer de model)
- Empatitzar amb els infants
- Tenir una visió global del grup
- Ser flexible
- Ser alegre

La formació és part del compromís que la persona voluntària i l'entitat adquireixen perquè l'acció personal i la tasca conjunta donin la millor resposta a la realitat social que volen atendre.

De fet, les persones que realitzen una tasca voluntària tenen reconegut un dret i un deure respecte la formació.

**LA PERSONA VOLUNTÀRIA
TÉ DRET I DEURE DE FOR-
MAR-SE PER TAL DE DES-
ENVOLUPAR EL SEU ROL
AMB RESPONSABILITAT I
COMPETÈNCIA**

El dret de “Rebre la formació necessària per a l'acompliment de l'activitat, estar informats del disseny de l'itinerari formatiu en el marc

del projecte que desenvolupen i poder participar-hi.” (Article 8 lletra b). I el deure de “Participar activament en la formació acordada amb l'entitat de voluntariat per a l'acompliment de la tasca”.

Per tant, la formació ha de contribuir al fet que el Voluntariat pugui assumir amb garanties el seu deure d' “acomplir l'activitat en què participa amb responsabilitat, diligència i competència” (Art. 9 lletra c).

Per tal de donar resposta a aquest dret, l'entitat té el deure de “Disposar d'un pla de formació o d'un itinerari formatiu dels voluntaris de l'entitat en els quals es pugui identificar la formació que el voluntari necessita per a poder dur a terme la seva tasca a l'entitat i participar-hi.” (Art. 11 lletra b)

Així, doncs, per què és important disposar d'un Pla de formació?



Per identificar l'itinerari o itineraris formatius que haurà de realitzar una persona voluntària mentre estigui vinculada a l'entitat per tal que adquireixi els coneixements, les habilitats, les eines i els recursos necessaris per a desenvolupar la seva tasca.

Qui s'encarrega de definir el Pla de formació?



El procés de planificació de la formació recau en la figura de **Coordinació de Voluntariat**, la qual ha de ser capaç d'identificar i concretar quines són les necessitats formatives en funció del perfil de les persones voluntàries de l'entitat i de les competències bàsiques necessàries que aquestes persones han de tenir per a desenvolupar la seva tasca.

Per tal de poder elaborar aquesta planificació podem partir de l'esquema de treball que us presentem a continuació.



Foto: Amics de la Gent Gran

1

ANÀLISI DE LA SITUACIÓ DE PARTIDA

La realitat social és canviant i situa les entitats i el voluntariat davant de nous reptes que requereixen de capacitats i habilitats generals i específiques noves o renovades. Per tal d'adaptar-se als canvis i fer front a

les noves necessitats en els seus àmbits d'actuació. Per aquest motiu és necessari que com a entitat siguem capaços de fer un diagnòstic inicial en relació a dos aspectes:

ELS REPTES A QUÈ S'HA D'ENFRONTAR EL VOLUNTARIAT A CURT I MITJÀ TERMINI

Cal identificar tant externament com internament quina és la situació a què l'entitat i la persona voluntària s'enfronten i cap a on pot evolucionar en un futur proper. Això pot servir de punt de partida per a **detectar necessitats formatives** ja sigui per al desenvolupament de la tasca, com per a la participació en l'entitat. Per fer-ho, podem respondre'ns, entre d'altres, aquestes preguntes:

- › *Quines són les necessitats actuals dels nostres beneficiaris? I les que poden tenir en un futur proper?*
- › *A quines d'aquestes necessitats hi podem/volem donar resposta com a entitat? I a quines hi podem/volem donar resposta des del voluntariat?*
- › *Quina és la forma de coordinació, comunicació i relació amb els voluntaris que ens caldrà establir per a servir a aquesta finalitat? I com serà en un futur proper?*

ELS FACTORS QUE POSSIBILITEN O DIFICULTEN LA IMPLANTACIÓ D'UN PLA DE FORMACIÓ

Es tracta de factors que poden tenir a veure amb el **perfil del voluntariat**, però també amb **aspectes organitzatius de l'entitat**. Podem respondre, entre d'altres, a aquestes preguntes:

- › *Quina és la durada mitjana d'una persona voluntària a l'entitat?*
- › *Quin valor donen les persones voluntàries de l'entitat a la formació?*
- › *Quina és la disponibilitat de les persones voluntàries per a formar-se?*
- › *Quin és el valor que donen els òrgans directius de l'entitat a la formació del voluntariat?*
- › *Quina capacitat tècnica i organitzativa té l'entitat per a la implementació d'un Pla de formació? Disposem de persones que puguin dissenyar i/o gestionar i/o impartir la formació?*

2 IDENTIFICACIÓ DE LES NECESSITATS FORMATIVES

En aquesta fase, tractem de traslladar l'anàlisi de la situació de partida (Vegeu punt 1) a la pràctica de seleccionar les necessitats formatives concretes que les persones voluntàries han manifestat, perquè obtinguin la resposta idònia.

Podem distingir entre necessitats formatives ja cobertes davant la situació actual, i les que caldrà cobrir per a la situació futura a curt i a mitjà termini. Per fer-ho proposem que us formuleu els interrogants següents:

- › Quins són 3- 5 canvis més importants que haurà d'afrontar el voluntariat a curt i a mitjà termini?
- › Quins són els coneixements i habilitats que haurà de tenir el voluntariat per a fer front a cadascun dels canvis identificats?
- › En termes generals, en quin grau el voluntariat de l'entitat té els coneixements i les habilitats necessàries per a fer front a aquests canvis?
- › A quines persones voluntàries afecten més aquestes necessitats formatives?

(a totes, a les que fan una tasca concreta, a les que formen part d'un projecte o programa concret?)

3 DEFINICIÓ DE LES COMPETÈNCIES A DESENVOLUPAR

A partir de l'aproximació general anterior, es tracta de concretar:

- **El coneixement o el saber**
- **L'habilitat o el saber fer**
- **L'actitud o el saber ser**

... que nosaltres requerirem a una persona voluntària perquè pugui desenvolupar la seva acció i pugui participar a l'entitat. Per fer-ho, recomanem agrupar els diferents perfils de voluntariat en camps segons el tipus de tasca que realitzen (gestió, acompanyaments, suport en l'organització d'esdeveniments puntuals, comunicació, altres), i identificar per a cadascuna d'aquestes camps quins són els coneixements, habilitats i actituds requerides. Posar-les en contrast amb les que tenen actualment, per veure què caldrà reforçar.



[Diccionari de competències claus](#)

ASPECTES A TENIR EN COMPTE

- › Vincular les necessitats del voluntariat amb les de l'entitat.
- › La formació ha de contribuir al creixement personal del voluntariat.
- › Promoure que les persones voluntàries es facin seva l'entitat a través de la formació.

4

DEFINICIÓ DELS OBJECTIUS FORMATIUS

En base a les competències requerides per als diferents camps de voluntariat, podem definir els objectius del nostre Pla de formació. Són dos, els nivells d'objectius:

L'objectiu general. Aquest ha d'identificar de forma genèrica quina és la finalitat del Pla de formació que hem elaborat, de manera que pugui incorporar què perseguim quan parlem de la formació del Voluntariat.

Els objectius específics. Aquests permeten concretar l'objectiu general i desglossar quines especificitats busquem perquè s'adquireixin les competències definides.

5

DEFINICIÓ DELS ITINERARIS FORMATIUS

Lògicament, no totes les persones voluntàries que s'incorporen a l'entitat, tenen a l'abast les competències requerides. Algunes competències les adquireixen amb el temps. Pertant, cal que tinguem clars els coneixements, les habilitats i les actituds fonamentals que la nostra entitat demanarà de tota persona voluntària des del moment en què s'incorpora, i quins són els que ajudarà a anar adquirint al llarg del temps.

Aquest és el moment en què ens haurem de preguntar:

- *Quines són les competències que ha de tenir una persona voluntària abans d'incorporar-se a l'entitat?*
- *Quines són les competències que haurà de tenir una persona voluntària una vegada incorporada a l'entitat?*

ASPECTES A TENIR EN COMPTE

- › Temps de dedicació del voluntariat.
 - › Necessitats formatives de les persones voluntàries.
 - › Perfil del voluntariat (interessos, motivacions, edat...)
 - › Compromís que volen adquirir les persones voluntàries.
 - › Diferenciació entre acollida i formació inicial.
- *Quines són les competències que podrà anar adquirint una persona voluntària després de cert temps fent voluntariat?*

És cert que cada persona pot tenir necessitats diferents en funció de com es desenvolupa dins l'entitat i com realitza la seva acció voluntària. Per això, els processos d'acompanyament del voluntariat seran molt importants per a poder determinar aquestes necessitats específiques de cada persona.

Tanmateix, hauríem de ser capaços, a priori i de forma general, de dibuixar un o diversos itineraris formatius

(segons camps de voluntariat, per exemple) que contemplin clarament allò que es reclama a la persona voluntària al llarg de la seva vinculació amb l'entitat. Tenir aquests itineraris ben perfilats ens serà molt útil a l'hora de situar en quin punt es troba la persona voluntària i cap on orientar la seva formació.

En la definició dels itineraris podem establir nivells de formació segons el tipus de competències a treballar:



Comprèn cursos orientats a l'adquisició de competències bàsiques i transversals que contribueixen al desenvolupament global de la tasca i a la participació en l'entitat.



Comprèn cursos orientats a adquirir competències específiques vinculades a un àmbit o temàtica concreta i que són complementàries per a desenvolupar la tasca de voluntariat.



Comprèn cursos que permeten aprofundir i treballar més a fons algun tema inclòs en els cursos de formació bàsica.

ASPECTES A TENIR EN COMPTE

- > Molt vinculada a l'acollida
- > Impartida per algú de la pròpia entitat per aprofitar el coneixement que en té.
- > Filosofia i missió de l'entitat.
- > Què és ser voluntari / voluntària.
- > Drets i deures del voluntariat.

ASPECTES A TENIR EN COMPTE

- > Imprescindible per a tasques molt específiques.
- > Noves vies de formació (p.e. Formació Virtual)

ASPECTES A TENIR EN COMPTE

- > Espai d'aprofundiment
- > Eina a disposició de les persones voluntàries
- > Recurs que facilita la tasca voluntària
- > Important per a compartir experiències

ANNEX 6: Document de treball per a la definició d'itineraris formatius

Som davant del moment en què cal identificar la nostra capacitat com a entitat per implementar el Pla de formació. Cal tenir en compte:

- *Quins objectius formatius hem d'assumir des de la pròpia entitat?*
- *Quins objectius formatius no hauríem d'assumir des de la pròpia entitat, però tenim capacitat tècnica i organitzativa per a fer-ho?*
- *Quins objectius formatius no podem assumir des de la pròpia entitat per manca de capacitat tècnica i organitzativa?*

Una vegada ho tinguem clarament diferenciat, caldrà veure com assolirem els objectius formatius i qui s'implificarà en el seu assoliment. Això voldrà dir que:

1. Traduirem a format formatiu (curs, taller, xerrada) aquells objectius que podem i hem d'assumir des de la pròpia entitat.
2. Identificarem quines accions formatives ja existeixen per a cobrir els objectius que no podem assumir des de la pròpia entitat. O els agents que ens podrien oferir aquesta formació, en el cas que no existeixi, d'allò que nosaltres necessitem.

ASPECTES A TENIR EN COMPTE

- › Formació conjunta de persones voluntàries i persones remunerades.
- › Xarxa conjunta entre entitats per optimitzar recursos.
- › Formacions més pràctiques.
- › Garantia de reciclatge de les persones voluntàries.
- › Dinamització i constant adaptació a noves situacions socials.
- › Cerca d'espais d'intercanvi entre persones voluntàries antigues i noves.
- › Treball amb eines per al voluntariat en les seves competències emocionals.
- › Formació en l'experiència del voluntariat / usuari.

7

AVALUACIÓ DEL PLA DE FORMACIÓ

L'avaluació del Pla consisteix a fer un seguiment del resultat de les accions formatives i de llur desenvolupament. Per tal de valorar si s'han assolit els objectius previstos, és important establir quins són els indicadors que ens permetran fer la valoració.

Aquests indicadors podran ser:

Quantitatius: nombre de participants, nombre d'accions formatives (tant pròpies com externes), nombre de persones que han seguit l'itinerari formatiu previst, nombre d'hores dedicades a la gestió del Pla de formació, nombre....

Qualitatius: satisfacció dels participants en la formació, aprenentatges adquirits en les formacions, transferibilitat dels aprenentatges en el desenvolupament de l'acció voluntària i en la seva participació en l'entitat, adequació dels continguts a les necessitats i objectius definits, adequació dels processos establerts per a la implementació del Pla...


A més, també podrem identificar indicadors que mesuren el curt termini (al final d'un període d'un any o d'un curs acadèmic) per a la millora d'aspectes concrets del Pla, o dels que mesuren el llarg termini (al final d'un període de tres anys, per exemple) que

permetran valorar l'impacte de la formació en el funcionament global de l'entitat.

En qualsevol cas, és important que a l'hora d'establir els indicadors més adequats per a valorar el Pla, siguem capaços d'identificar quina informació serà necessari recollir i la forma en què la recollirem.

Annex 7: Pla de Formació del Voluntariat de Catalunya, Escoles de Formació, Agenda de cursos del PFAVC, Catàleg virtual del PFAVC, model d'avaluació d'un curs per a formadors i participants

RECORDA...

- > **Planificació de la formació**
- > **Participació del voluntariat per definir necessitats formatives**
- > **Avaluació del Pla de Formació per part de tothom.**
- > **Posar en valor la formació del voluntariat**
- >  **Escola de formació de la FCVS**



08 COMPROMÍS I ACOMPANYAMENT

Els responsables de la Coordinació de Voluntariat de les entitats, sovint us trobeu amb persones que s'han apropiat a l'entitat amb la voluntat de col·laborar, però que, tot i així, el seu compromís és mínim.

És ben curiós que això passi, tenint en compte que **el voluntariat és**, o ha de ser, **el compromís amb un mateix, amb l'entitat en la qual es participa i sobretot amb la tasca que cal dur a terme.**

Davant d'aquesta realitat, el que cal d'entrada, és transmetre la informació correcta i aclarir les expectatives.

És habitual trobar persones candidates amb expectatives poc realistes sobre l'acció voluntària, i que quan inicien la seva tasca veuen que no es compleix allò que imaginaven.

Per tant, la nostra responsabilitat com a entitat, és **deixar ben clar des del primer moment què es sol·licita i quin és el compromís que s'espera.** Aquesta pràctica ajuda a evitar frustracions per les dues bandes.

De quina manera podem implicar i motivar les persones voluntàries?

Una bona fórmula és no descuidar l'acompanyament de les persones voluntàries de l'entitat.

El fet de **ser curós amb el seguiment de les persones** que col·laboren amb nosaltres influeix molt positivament en la seva motivació.

ASPECTES A TENIR EN COMPTE

per afavorir la implicació!

- > Fer una **bona acollida** a l'entitat.
- > **Definir** de forma clara les **tasques i funcions** a desenvolupar.
- > Disposar d'**espais acollidors** que permetin una **comunicació fluïda.**
- > **Fomentar el sentiment de pertinença**, la responsabilitat i l'autonomia.
- > Donar participació directa en els projectes de l'entitat.

Si la fase d'acollida és clau per crear un bon vincle entre la persona voluntària i l'entitat, **la fase d'acompanyament és fonamental per incentivar i fer partícip la persona.** El reconeixement a l'aportació d'idees i propostes també afavorirà la seva motivació per la tasca encomanada.

Per altra banda, li caldrà conèixer quines són les tasques i responsabilitats de les altres persones implicades en el projecte, per evitar situacions que podrien dificultar el treball en equip i provocar desmotivació i desgast.



Foto: Save the Children

En ocasions descuidem l'acompanyament, centrant-nos en excés en la captació. Aquest fet provoca l'augment en la rotació de persones voluntàries. **Fer un bon acompanyament, doncs, afavoreix que les persones voluntàries se sentin reforçades i vinculades a l'organització.**

És **imprescindible comptar amb espais de contacte** entre la **figura de Coordinació de Voluntariat** i la **persona voluntària.**

Aquests espais ens ajudaran a:

- › **Conèixer millor la persona** i la seva evolució dins l'entitat.
- › **Consolidar les seves expectatives** i reconduir-les, en cas que sigui necessari.
- › Fer **prevenció de situacions conflictives** i solucionar-les.
- › **Reubicar la persona**, si esmenta incomoditat en el lloc assignat.
- › **Detectar necessitats formatives.**
- › **Proporcionar eines** i recursos per orientar la tasca.
- › **Expressar/escoltar** dubtes, emocions, sentiments.
- › **Fomentar el compromís** i el sentiment de pertinença amb l'organització,
- › **Reconèixer la persona** i a la tasca que desenvolupa.

Quins són els elements que cal tenir present per a realitzar un bon acompanyament de les persones voluntàries?

És decisió de l'entitat escollir quin tipus d'espai li és més adient per a l'acompanyament i seguiment de les persones voluntàries.

ESPAIS FORMALS

Què permeten?	Com quins?
Adequar, seguir i avaluar la tasca	Sessions individuals
Acompanyar, assessorar, motivar, resoldre conflictes	Grups de treball (dinàmiques de treball)
Aportar nous coneixements, eines i recursos	Formació adaptada a les necessitats
Mostrar com la tasca voluntària contribueix a assolir els objectius de l'entitat	Reunió d'equip (personal remunerat i personal voluntari)

43

ESPAIS NO FORMALS

Què permeten?	Com quins?
Reconeixement	Àpats
Calidesa, seguiment	Correu electrònic i/o trucada
Cohesió i interacció	Trobades per a compartir experiències, lúdiques

Aquests espais, tant si són formals, com informals, no els podem deixar a la improvisació. Cal que la figura de coordinació de voluntariat defineixi l'objectiu que es vol assolir per decidir quin és l'espai més idoni en cada moment.

És evident que el denominador comú en els espais de seguiment és **crear un clima positiu que afavoreixi la motivació** dels nostres voluntaris i voluntàries. Només així aconseguirem que les persones voluntàries vegin que se'ls dóna suport i **se sentin implicades** en la seva tasca i amb l'entitat.

Quins elements dificulten la implicació d'una persona voluntària?

També cal saber detectar aquells **factors que dificulten el vincle entre la persona voluntària i l'entitat**. Són a l'origen de situacions incòmodes, en conflicte, plenes de persones cremades. De vegades, les situacions esdevenen disruptives i s'aboquen a la finalització sobtada de l'acció voluntària de la persona. Per això és tan important aprendre a gestionar situacions en les quals cal intervenir per corregir o per

evitar mals majors. I no només és responsabilitat de la Coordinació de Voluntariat de l'entitat, aprendre a gestionar aquestes situacions. És de tota l'entitat, sencera, si vol tenir cura del model de participació per al qual ha apostat.

Entre d'altres, **trobem els següents factors a l'arrel del conflicte:**

No definir correctament la tasca a desenvolupar i els seus objectius

No supervisar la tasca voluntària o fer-ho de forma inadequada

No fer retorn de les propostes i/o suggeriments que pugui fer la persona voluntària

No reconèixer la seva tasca i les resultats obtinguts

Manca i/o dèficit de comunicació mútua.



Foto: ASTE BCN - Asociación Solidaria con la Tercera Edad

Qui ha de fer l'acompanyament a la persona voluntària?

Podem distingir 3 nivells d'acompanyament:



Annex 8: Model per al seguiment del voluntariat



RECORDA...

- > Bona acollida
- > Definició clara de les tasques
- > Coneixement de la persona (interessos, capacitats, necessitats, expectatives...)
- > Acompanyament i seguiment
- > Reconeixement
- > Formació
- > Foment de la participació als projectes



09 DESVINCULACIÓ

Hi ha diversos motius pels quals una persona decideix interrompre o finalitzar la seva acció voluntària.

Cal tenir en compte tots els factors, i els primers a observar són les motivacions per les quals es procedeix a la desvinculació; raons de disponibilitat que no permeten una relació de continuïtat amb l'entitat; la voluntat de conèixer altres realitats on poder col·laborar. De vegades la vinculació es trenca per motius de desacord que s'hauran de gestionar i resoldre amb respecte i naturalitat.

Sigui com sigui, **la finalització del vincle entre la persona voluntària i l'entitat és una fase que cal cuidar igual**

que fem en l'acollida. Cal destinar un temps a conèixer els motius que han portat la persona a voler sortir de l'entitat; cal poder fer una valoració amb ella de la seva experiència viscuda, tot acompanyant-la, si és possible, a ressaltar els aspectes positius i agrair-li la tasca realitzada.

Recollir les observacions i fer una valoració global amb la persona en el moment de la desvinculació, ens permetrà, també, revisar el nostre pla de voluntariat i la nostra feina de coordinació. Vegem aspectes rellevants a tenir en compte en el moment de la desvinculació:

Sessió de tancament	<ul style="list-style-type: none"> › Mostrar interès per conèixer els motius. › Valorar i agrair la tasca que ha dut a terme. › Encaixar la crítica amb actitud assertiva i fent un retorn positiu. › Saber 'tancar la porta', si s'escau.
"Deixar la porta oberta"	› Possibilitat de col·laboracions futures, si es considera.
Decidir conjuntament si es mantindrà algun tipus de vinculació	› Contacte mitjançant butlletins informatius, formacions, invitacions a esdeveniments, trobades de voluntariat, entre d'altres.
Recollir en l'expedient de la persona els motius de la finalització del vincle	› Cal que la persona s'adoni que ens prenem molt seriosament el seu diagnòstic.
Comunicar-ho a la resta de persones voluntàries i assalariades de l'entitat	<ul style="list-style-type: none"> › Tant a les que tenen relació directa amb ella, com a les més allunyades. › Publicar-ho, si s'escau, al butlletí de l'entitat. › Buscar un moment de comiat més col·lectiu i/o solemne.
Oferir certificat de la seva participació i vinculació als programes de l'entitat	Vegeu model Annex.

Annex 10: Model sessió de tancament, model certificat reconeixement.

En ocasions, és **l'entitat** la que **valora que la persona no encaixa** amb l'entitat per diverses raons, que poden ser, des de la manca de respecte dels límits de l'acció voluntària fins a actituds disruptives que dificulten el dia a dia dins l'entitat.

Recollim a continuació algunes recomanacions:

- › Reunió presencial amb la persona voluntària per analitzar la situació.
- › Deixar clar que el moment vital no encaixa amb l'entitat o bé, hi ha un desajust d'expectatives.
- › Especificar el desencaix amb l'entitat posant exemples concrets.
- › Ressaltar els aspectes positius i agrair la tasca realitzada.
- › Informar de la desvinculació en nom de tot l'equip de l'entitat. No convertir-ho en un tema personal.



Foto: Fundació Catalana de l'Esplai

RECORDA...

- › **Entrevistar** per conèixer els motius
- › Fer una **valoració de l'experiència**
- › **Conèixer la seva opinió**: rol del voluntariat, relació amb l'equip
- › **Agrair i reconèixer** la tasca duta a terme
- › Valorar la possibilitat de **futures col·laboracions**.

ANNEXOS



ANNEX 1

RECURSOS BÀSICS PER A LA PERSONA ENTREVISTADORA

Quina importància li donem a l'entrevista?

Es considera important i **imprescindible**, ja que permet la **coneixença mútua** i l'intercanvi d'informació.

En quin espai fem l'entrevista? Quina influència té?

Cal intentar, sempre que sigui possible, que l'espai sigui **acollidor i endreçat**.

Com podem fer adient l'espai d'entrevista?

Moltes vegades cal adaptar-se a l'espai i les condicions de vida de l'entitat. Tot i això, cal **evitar les interferències** (interrupcions diverses) per oferir un **espai distès i còmode** per a l'entrevistat.

Quina és l'actitud que cal tenir davant l'entrevista?

Actitud **propera, oberta, positiva i amigable**. Respectar els torns de paraula. Aplicar **l'escolta activa i el feedback** per tal que l'entrevistat es senti atès.
Cal **agrair** sempre a l'entrevistat el seu **interès** per l'entitat.

Com escoltem a l'entrevistat?

És important escoltar activament, **valorant i acceptant** les propostes i/o preguntes de l'entrevistat. Cal mantenir sempre el **màxim respecte** cap a la persona que tenim al davant.

Quin tipus d'entrevistadors som?

Resolutius i empàtics Cal que l'entrevistador sigui el coordinador de voluntariat, **coneixedor** de les demandes de l'entitat i de les gestions que suposa tenir un programa de voluntariat dins l'entitat.
Tenir **flexibilitat** davant diferents situacions que es puguin donar a l'entrevista.
Tenir **coneixement global** del que passa a l'entitat.

Com preparam l'entrevista?

Preparar un guió amb **preguntes clares i concises**, evitant induir la resposta dins la pregunta.
Tota la informació que vulguis obtenir ha d'estar articulada en forma de pregunta.
Sempre que sigui possible, fes preguntes obertes (Què; Com; Quan; Per què)

ANNEX 2

GUIÓ BÀSIC D'UNA PRIMERA ENTREVISTA

DADES PERSONALS

PRESENTACIÓ DE LA PERSONA CANDIDATA

Nivell d'estudis
Situació professional
Motivacions
Disponibilitat
Actituds / Aptituds
Expectatives

PRESENTACIÓ DE L'ENTITAT

Missió
Valors
Projectes
Activitats de voluntariat

DESCRIPCIÓ DE L'OFERTA DE VOLUNTARIAT QUE S'OFEREIX

VALORACIÓ DEL GRAU D'ADEQUACIÓ A L'OFERTA (IDONEÏTAT AL LLOC)



Tots aquells aspectes que cregueu que cal tenir en compte segons la idiosincràsia de la vostra entitat.



A partir d'aquest guió podeu preparar les preguntes que fareu durant l'entrevista.

FITXA PER A LA RECOLLIDA DE DADES: REGISTRE INTERN PERSONA VOLUNTÀRIA

DATA ALTA		DATA DE BAIXA		ID	
PROGRAMA / ÀREA					
NOM:			COGNOMS:		
ADREÇA (Carrer, Pl.; n. , pis, porta, escala):					
LOCALITAT:			C.P.:		
PROVÍNCIA:					
TELÈFON FIX:		TELÈFON MÒBIL:		EMAIL:	
DNI / NIF / N. PASSAPORT:				DATA DE NAIXEMENT:	
ESTUDIS FINALITZATS:					
INTERÈS EN LA NOSTRA ORGANITZACIÓ					
INTERESSOS GENERALS					

Signatura full de compromís	Data	
Tramitació assegurança	Data	
Pack de benvinguda*	Data	

*Projecte de l'entitat, drets i deures, límits de l'acció voluntària, altres documents que l'entitat consideri necessaris.

ANNEX 3

MODEL FULL DE COMPROMÍS ENTRE ENTITAT I PERSONA VOLUNTÀRIA

La incorporació de persones voluntàries als programes de voluntariat es formalitzaran per escrit, per mitjà d'aquest full de compromís, que ha de contenir, com a mínim, el caràcter voluntari i altruista de la relació, les funcions i tasques acordades, el compromís de rescabament de les despeses assumides per la persona voluntària, la formació fixada com a necessària per l'entitat i l'existència d'una assegurança per a la persona voluntària d'acord amb el que estableix l'article 8 de la Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme.

El present és només un model orientatiu que cada entitat ha d'adequar i fer-lo servir a la seva mida i necessitats.

REUNITS

D'una banda major d'edat, proveït del document d'identitat número, en la seva qualitat de (càrrec) i en representació de la (nom entitat), entitat sense afany de lucre, domiciliada a amb el número en el corresponent Registre d'associacions, i de l'altra En/Na, major d'edat (si fos menor d'edat sotmès a tutela han de figurar també els pares o tutor i els seu consentiment), proveït del document d'identitat número, domiciliat a i actuant en el seu propi nom i dret.

MANIFESTEN

Que estan les dues parts interessades a subscriure el present document d'incorporació per a realitzar activitats de voluntariat a la FCVS de conformitat amb allò que estableix l'Art. 7 de la Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, i així, estableixen el següent:

ACORDS

I. En/Na (persona voluntària) desenvoluparà les seves funcions de forma lliure, altruista i responsable, sense rebre cap mena de contraprestació econòmica i material.

II. Constitueix l'objecte d'aquest document l'establiment de les condicions en base a les quals s'ha de desenvolupar el compromís de Voluntariat en les funcions i/o tasques següents

III. La durada d'aquest compromís s'estableix dins el termini comprès des del dia fins el dia

IV. La persona voluntària es compromet a complir els horaris i les normes fixades pel centre, així com, respectar els valors i missió de l'entitat.

V. La persona voluntària, si així ho sol·licita, podrà rescabalar-se de les despeses que li pugui ocasionar la seva acció voluntària.

VI. La realització d'aquest compromís de Voluntariat no suposa l'assumpció per les parts d'obligacions més enllà de les estrictament establertes en aquest document i, en cap cas, no implicarà l'existència de relació laboral entre l'entitat i la persona voluntària.

VII. La persona voluntària tindrà dret, un cop finalitzada la seva vinculació amb l'entitat, si ho sol·licita, a un certificat acreditatiu de la tasca desenvolupada.

VIII. La persona voluntària es compromet a mantenir la confidencialitat de les informacions que pugui obtenir dels beneficiaris, conegudes en el marc de la seva tasca.

IX. L'entitat ha de tenir contractada una pòlissa d'assegurances perquè la persona voluntària estigui coberta dels riscos derivats de l'activitat que du a terme i dels danys que, involuntàriament, podria causar a tercers per raó de la seva activitat.

X. Del present document es facilitarà còpies a les parts sotasignades.

XI. Tant la persona voluntària com l'entitat, poden rescindir aquest compromís quan alguna de les dues parts ho consideri pertinent.

XII. En cas de renúncia per part de la persona voluntària, haurà de notificar-la amb antelació per tal que es puguin adoptar les mesures necessàries per a evitar perjudicis a l'activitat en què participen.

I, perquè així consti, les parts signen aquest document, per duplicat a, a de de 20.....

Signatura Representant de l'entitat

Signatura de la persona voluntària

***Amb el full de compromís s'adjunten els drets i deures dels voluntaris/àries i les entitats descrits a Llei de l'Associacionisme i del Voluntariat**

ANNEX 4

MODEL AUTORITZACIÓ PER A PERSONES VOLUNTÀRIES MENORS D'EDAT

FULL D'AUTORITZACIÓ VOLUNTARIAT MENOR D'EDAT

En / Na (Nom i Cognoms del tutor legal)
amb DNI, amb adreça a (carrer, via, etc)
número, pis de la localitat amb telefon de
contacte , mare, pare o tutor d'en /na (Nom i
Cognoms del/de la menor) amb DNI, anys (edat), amb adreça a ..
..... (carrer, via, etc) número, pis de la localitat
.....

AUTORITZA

a participar al menor com a voluntari / voluntària a l'entitat ,
els dies

Lloc, data i signatura

ANNEX 5

DRETS I DEURES DEL VOLUNTARIAT

De la LLEI 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme

Article 8. Drets dels voluntaris

Les persones que participen en programes de voluntariat tenen els drets següents:

- a) Obtenir de l'entitat de voluntariat en què col·laboren **informació sobre la missió, la finalitat i el funcionament de l'entitat, sobre el sentit i el desenvolupament de l'acció voluntària** i sobre el paper i l'itinerari que tenen dins l'entitat, i també disposar d'informació de les activitats i dels mitjans i el suport per a poder acomplir-les convenientment.
- b) **Rebre la formació** necessària per a l'acompliment de l'activitat, estar informats del disseny de l'itinerari formatiu en el marc del projecte que desenvolupen i poder participar-hi.
- c) Ésser tractats sense **cap tipus de discriminació** i amb respecte per llur condició i llurs creences.
- d) Formalitzar la vinculació amb l'entitat amb el **full de compromís** corresponent, d'acord amb l'article 7.
- e) Disposar **d'acreditació** o identificació com a voluntaris.
- f) Obtenir un **certificat** de llur participació en els programes de les entitats de voluntariat, en el qual s'han de fer constar, com a mínim, la naturalesa de l'acció voluntària i el període i el total d'hores en què s'ha desenvolupat.
- g) Tenir el **reconeixement de l'experiència adquirida** en tasques d'associacionisme i en programes de voluntariat per mitjà dels processos d'acreditació de competències adquirides per vies no formals d'acord amb la normativa vigent.
- h) **Participar en l'elaboració, la planificació, l'execució i l'avaluació dels programes** i les activitats en què col·laborin, d'acord amb la naturalesa i la dinàmica interna de l'entitat.
- i) **Rebre informació sobre les condicions de seguretat, higiene i salut** adequades a la naturalesa i les característiques de l'activitat voluntària, i acomplir llur tasca en aquestes condicions.
- j) Rebre cobertura d'una **assegurança** de riscos derivats de l'activitat que compleixen com a voluntaris i dels danys que, involuntàriament, podrien causar a tercers per raó de llur activitat.
- k) **Rescabalar-se**, si així ho acorden amb l'entitat de voluntariat en què duen a terme l'acció voluntària, de les **despeses** que aquesta els pugui ocasionar.
- l) Acordar lliurement les condicions i els possibles **canvis** de llur acció voluntària, el compromís de les tasques definides conjuntament, la durada i l'horari i les responsabilitats de cadascú.
- m) **Desvincular-se** de la tasca voluntària en el moment que **ho considerin pertinent**.
- n) Els altres que els reconeix l'ordenament jurídic.

Article 9. Deures dels voluntaris

Les persones que participen en programes de voluntariat tenen els deures següents:

- a) **Cooperar** en la consecució dels objectius de l'entitat o dels programes en què participen per al compliment dels compromisos adquirits dins de l'entitat, i participar activament en els espais i mitjans que l'entitat ha previst per a fer efectiu un treball coordinat en els programes.
- b) **Participar activament en la formació** acordada amb l'entitat de voluntariat per a l'acompliment de la tasca.
- c) Acomplir l'activitat en què participen amb **responsabilitat, diligència i competència**, i respectar les normes internes de funcionament de l'entitat de voluntariat i els principis i valors que estableix l'article 4.
- d) **Observar les mesures** de seguretat i salut que estableixen les lleis.
- e) **Rebutjar tota contraprestació** econòmica o material que els ofereixin els destinataris o tercers per llur actuació, llevat dels diners de butxaca i d'altres conceptes similars pel que fa als programes de voluntariat internacional.
- f) **Respectar els drets i la dignitat dels destinataris** de l'acció voluntària i dels altres voluntaris amb els quals col·laborin.
- g) Mantenir la **confidencialitat** de les informacions rebudes i conegudes en l'acompliment de llur activitat.
- h) **Notificar a l'entitat de voluntariat llur renúncia amb l'antelació suficient**, per tal que es puguin adoptar les mesures necessàries per a evitar perjudicis a l'activitat en què participen.

DRETS I DEURES DE LES ENTITATS

De la LLEI 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme

Article 10. Drets de les entitats

Les entitats amb programes de voluntariat tenen els drets següents:

- a) **Escollir lliurement el voluntari** segons la naturalesa i les característiques de la tasca que s'ha de dur a terme i d'acord amb llurs normes de funcionament intern i els programes que s'han de desenvolupar.
- b) Demanar al voluntari **respecte pels valors i la missió** de l'entitat.
- c) **Reclamar** al voluntari que dugui a terme **la formació** acordada per a poder acomplir adequadament la seva tasca.
- d) **Desvincular, justificadament, el voluntari** del programa de voluntariat en què participa si incorre en l'incompliment manifest del full de compromís.
- e) **Facilitar informació sobre la missió** i l'estil de treball de l'entitat de voluntariat a fi de garantir un encaix correcte entre les aspiracions de l'entitat i les del voluntari.
- d) **Nomenar una persona com a responsable** de la coordinació dels voluntaris de l'entitat de voluntariat.
- e) Formalitzar la vinculació amb el voluntari per mitjà del **full de compromís** corresponent, d'acord amb el que estableix l'article 7, i complir els compromisos adquirits.
- f) Proveir el voluntari, en cas que sigui necessari, d'un **element identificador** en què consti, com a mínim, la seva condició de voluntari.

Article 11. Deures de les entitats

Les entitats amb programes de voluntariat tenen els deures següents:

- a) Disposar **d'un pla de voluntariat** o de participació que reculli els aspectes relatius a la gestió dels voluntaris dins de l'entitat.
- b) Disposar d'un **pla de formació** o d'un itinerari formatiu dels voluntaris de l'entitat en els quals es pugui identificar la formació que el voluntari necessita per a poder dur a terme la seva tasca a l'entitat i participar-hi.
- g) Mantenir, si escau, un **registre en què constin inscrits els voluntaris** de l'entitat de voluntariat, una descripció mínima de l'activitat que duen a terme i qualsevol dada que pugui facilitar la certificació posterior de llur activitat, que s'estableix en la lletra h.
- h) **Certificar, a petició del voluntari, la seva participació** i vinculació als programes de l'entitat de voluntariat, fent-hi constar les activitats i funcions dutes a terme, l'any de realització i el nombre d'hores dedicades, i també la formació feta i la durada.

i) **Assegurar els riscos** derivats de l'activitat que duu a terme el voluntari i la responsabilitat civil de les accions esmentades en tot moment, i assegurar també les mesures de seguretat i salut d'acord amb la normativa vigent.

j) **Rescabalar** el voluntari, si així ho han acordat amb aquest, de les despeses que li pugui ocasionar l'acció voluntària.

k) **Garantir l'exercici del voluntariat** d'acord amb el que consta en el full de compromís i els drets que reconeix aquesta llei, i disposar d'elements facilitadors de **l'atenció i el seguiment** del voluntari.

l) **Complir els deures** que s'estableixin per reglament en l'àmbit sectorial corresponent.

m) **Adaptar les actuacions** que han de fer els voluntaris, atenent llur situació personal o la dels altres actors del programa al qual estan vinculades.

n) **Facilitar la participació dels voluntaris** en el disseny i l'execució dels programes d'acció voluntària que es vulguin desenvolupar.

o) **Participar activament en els protocols** i els mecanismes que s'estableixin per a combatre els maltractaments i posar-los en coneixement de les autoritats policials o judicials en cas que se'n detectin indicis en les persones ateses.

p) En el cas de les entitats de menys de cent voluntaris, els deures a què fan referència les lletres *a*, *b* i *h* es poden delegar a les federacions respectives o a entitats de primer nivell, després d'haver-los acceptat, o els poden complir, coordinadament, amb diverses entitats o per mitjà de convenis amb les administracions.

DRETS I DEURES DELS DESTINATARIS DE L'ACCIÓ VOLUNTÀRIA

De la LLEI 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme

Secció segona. Drets i deures dels destinataris de l'acció voluntària

Article 12. Drets dels destinataris de l'acció voluntària

Els destinataris de l'acció voluntària tenen els drets següents:

- a) Rebre una acció voluntària que respecti llur dignitat i intimitat personal i familiar i llurs conviccions polítiques, religioses o de qualsevol tipus, evitant tota discriminació.
- b) Disposar d'informació actualitzada sobre els programes de les actuacions que els afecten, prèviament i en qualsevol fase del procés.
- c) Aconseguir la intervenció dels responsables de les entitats d'acció voluntària en el supòsit que sorgeixin conflictes amb el voluntari.
- d) Sol·licitar i obtenir la substitució del voluntari assignat si existeixen causes que ho justifiquen, o bé prescindir de l'acció voluntària sota llur responsabilitat.
- e) Participar activament en l'avaluació dels programes de voluntariat de què han estat beneficiaris.

Article 13. Deures dels destinataris de l'acció voluntària

Els destinataris de l'acció voluntària tenen els deures següents:

- a) Col·laborar, sempre que sigui possible, amb el voluntari, respectant-lo i facilitant-li la feina.
- b) No oferir contraprestacions, monetàries o en espècie, als voluntaris per l'acció que han dut a terme.
- c) Notificar amb suficient antelació a l'entitat que es vol prescindir del programa d'acció voluntària.
- d) No exigir als voluntaris actuacions que no corresponen a la naturalesa de l'acció voluntària.

ANNEX 6

DOCUMENT DE TREBALL PER A LA DEFINICIÓ D'ITINERARIS FORMATIUS

Aquest document té per objectiu recollir de forma general aquella informació bàsica que ens permeti identificar la relació entre:

- Les competències que cal que tinguin les persones voluntàries, ja sigui a nivell general o específic per categories, segons el tipus de tasca que realitzen.
- Els objectius formatius que es deriven d'aquestes competències i que podem treballar a través d'espais formatius.
- El moment temporal en què l'entitat considera que la persona voluntària ha d'haver adquirit aquesta competència a través de la formació.
- El tipus de formació en què volem treballar aquests objectius formatius (Bàsica, especialització, continuada) tenint en compte els continguts a treballar i el moment temporal en què cal que la persona voluntària realitzi la formació.
- L'entitat que assumeix la formació, que pot ser la pròpia entitat o bé una formació externa com les que es realitzen en el marc del Pla de Formació de l'Associacionisme i el voluntariat de Catalunya.

Una vegada omplert el quadre tindrem una visió de com podem agrupar els objectius formatius segons el tipus de formació i això ens ajudarà a dibuixar diferents itineraris formatius d'acord amb el moment temporal en què la persona voluntària requereix de formació.

Categoria de voluntariat (identifica aquí si la informació del quadre es refereix al voluntariat en general o a un perfil concret de voluntariat com per exemple: voluntariat de gestió, voluntariat d'acompanyament, voluntariat de suport a campanyes,...)

COMPETÈNCIA	COMPETÈNCIA DESGLOSSADA	OBJECTIUS FORMATIUS ESPECÍFICS	TIPUS DE FORMACIÓ	MOMENT TEMPORAL	QUI L'ASSUMEIX
Identificar en una frase la competència que ha d'adquirir el voluntari.	Desglossar la competència definida en els coneixements, habilitats i actituds associades a la competència.	Identificar quins serien els objectius formatius específics que s'haurien de plantejar per a adquirir els coneixements, habilitats i actituds que defineixen la competència.	Per a cada objectiu, identificar si s'ha d'adquirir en una formació d'acollida, bàsica, d'especialització o de formació continuada.	En quin moment es considera que la persona voluntària ha de realitzar la formació: prèvia a la incorporació, en el moment de la incorporació, al cap de X temps després de la incorporació,...	Identifica si la formació s'assumeix des de la pròpia entitat o serà una formació externa d'una escola de formació.

A continuació us facilitem un exemple que permeti entendre millor com omplir el quadre:

Voluntariat social (en general)

COMPETÈNCIA	COMPETÈNCIA DESGLOSSADA	OBJECTIUS FORMATIUS ESPECÍFICS	TIPUS DE FORMACIÓ	MOMENT TEMPORAL	QUI L'ASSUMEIX
Desenvolupament de l'acció voluntària en el marc de l'entitat	La persona té sensibilitat respecte el significat i importància del voluntariat en general.	Conèixer el món del voluntariat en general i comprendre el seu significat i importància.	Acollida i Bàsica	Incorporació Durant el primer any	Entitat Formació externa (per exemple: Curs d'Iniciació al Voluntariat)
	La persona coneix l'organització i funcionament de l'entitat	Conèixer la missió, organització i funcionament de l'entitat. Conèixer els espais de participació del voluntariat.	Acollida	Incorporació	Entitat
	La persona coneix el programa o projecte en què s'emmarca la seva acció voluntària.	Conèixer els objectius del programa o projecte concret. Conèixer el perfil i realitat dels beneficiaris. Conèixer els protocols, procediments i canals de comunicació i coordinació amb el referent de voluntariat i/o altres voluntaris.	Acollida	Incorporació	Entitat
	La persona té habilitats comunicatives bàsiques	Escoltar de forma activa Comunicar-se assertivament	Específica	Durant el primer any	Formació externa (Per exemple curs d'Habilitats bàsiques per a l'acció voluntària)

ANNEX 7

PLA DE FORMACIÓ DE L'ASSOCIACIONISME I VOLUNTARIAT DE CATALUNYA (PFAVC)

El Pla de formació del voluntariat de Catalunya és una proposta formativa adreçada al voluntariat de qualsevol àmbit d'intervenció i als seus dirigents, impulsada des del Govern i amb la participació d'escoles i entitats de formació de reconeguda experiència. La diversitat de cursos i temàtiques que ofereix el Pla de formació del voluntariat de Catalunya (PFAVC) representa una bona base per al disseny d'itineraris formatius des de les entitats de voluntariat.

El PFAVC està regulat en l'Ordre de 2 de juny de 1994, per la qual s'aprova i se'n dóna publicitat. Amb la supressió de l'Institut Català del Voluntariat (INCAVOL) i la creació de la Subdirecció General de Cooperació Social i Voluntariat, el Pla de formació del voluntariat queda recollit com una de les línies de treball estratègic, tal com recull l'apartat g de l'article 4 del Decret 354/2004.

El PFAVC vol establir una proposta formativa que abasti:

- Tots els voluntaris de Catalunya.
- Qualsevol nivell d'intervenció (tant dels voluntaris que desenvolupen la tasca directa en els programes de l'entitat -cursos de sectors- com dels voluntaris que fan tasques de gestió de l'entitat -cursos de gestió-).
- Tots els àmbits d'actuació (social, cultural, cooperació internacional, ambiental, comunitari).

I que permeti:

- Definir a través del PFAVC itineraris ideals (però no obligatoris) de formació.
- Establir, a través de convocatòries concretes de cursos, espais de trobada i de coneixement mutu d'entitats i voluntaris que actuen en un mateix territori i/o realitat.
- Rendibilitzar la formació, evitant la duplicació d'esforços i optimitzant recursos.



[Escoles de Formació del PFAVC](#)
[Agenda de cursos del PFAVC](#)
[Catàleg virtual del PFAVC](#)

Model qüestionari avaluació alumnes

Valoració

Per a una millora continuada de la nostra oferta de formació, t'agraïrem que valoris els següents aspectes entre 1 i 4, de manera que 1 és totalment en desacord i 4 totalment d'acord.

	1	2	3	4
Estructura i continguts				
Les sessions han estat ben estructurades				
Els continguts han estat interessants				
S'han combinat continguts teòrics i pràctics				
Metodologia i materials				
Els mitjans i recursos didàctics han estat adequats				
La metodologia utilitzada ha estat participativa				
Els materials han estat adequats i suficients				
Formador/a				
El formador/a ha exposat les idees i continguts de manera clara i entenedora				
El formador/a ha adaptat la seva explicació al context del voluntariat (incorporant referències i/o exemples pràctics vinculats al context del voluntariat)				
Qualitat i utilitat global del curs				
El curs m'ha servit per incorporar nous coneixements i/o idees				
El curs m'ha servit per incorporar canvis en el desenvolupament de la meva tasca com a voluntari.				
En general, el curs l'he trobat adequat per a persones voluntàries				
Recomanaries aquest curs				
Organització i gestió				
Les qüestions logístiques (inscripció,...) han estat senzilles				
Els espais i l'equipament han estat adequats per al curs				
Els dies i horari del curs eren adequats				
L'Escola de Formació ha resolt adequadament les meves peticions				

- *Què has trobat interessant dels continguts i què milloraries?*
- *De la metodologia i els materials, què has trobat interessant i què milloraries?*
- *Del formador, què has trobat interessant i què milloraries?*
- *De l'organització i gestió del curs, què has trobat interessant i què milloraries?*
- *Altres observacions:*

Model qüestionari avaluació formadors

NOM DEL CURS · Dates i lloc del curs

A continuació, et demanem que valoris com ha anat el desenvolupament del curs que has impartit fent referència als aspectes següents i, si escau, fes comentaris o propostes de millora:

Planificació prèvia de la sessió

Valora de l'1 al 10 la informació facilitada sobre l'objectiu del curs i dels continguts a desenvolupar de cara a la preparació de la formació?

Puntuació Comentaris:

Valora de l'1 al 10 la informació facilitada sobre el perfil dels participants de cara a la preparació del a formació?

Puntuació Comentaris:

Altres observacions

Desenvolupament de la sessió

Valora de l'1 al 10 l'adequació dels continguts tractats en el curs en relació al grup de participants

Puntuació Comentaris:

Valora de l'1 al 10 l'adequació de l'estructura i metodologia utilitzada en el curs en relació al grup de participants.

Puntuació Comentaris:

Valora de l'1 al 10 l'interès del grup per la temàtica Quins aspectes creus que els ha interessat més

Puntuació Comentaris:

Valora de l'1 al 10 l'encaix general del curs amb els interessos dels participants.

Puntuació Comentaris:

Altres observacions

Organització i gestió del curs

Valora de l'1 al 10 l'aula i l'equipament de la formació

Puntuació Comentaris:

Valora de l'1 al 10 la informació facilitada sobre els aspectes logístics i organitzatius

Puntuació Comentaris:

Altres observacions

ANNEX 8

MODEL PER L'ACOMPANYAMENT DEL VOLUNTARIAT

1. Dades de control intern

Formació realitzada

Benvinguda a l'entitat Sí No Data:

Curs Iniciació al Voluntariat Sí No Data:

Formació específica Sí No Quina?

Formació continuada Sí No Quina?

Cursos formatius que s'han proposat (s'hagin o no realitzat)

Incidències

2. Entrevista seguiment (passat el temps de prova a consideració de cada entitat)

Data:

Continguts tractats:

Valoració de la persona voluntària:

Valoració del Coordinador de Voluntariat:

Resum / Acords de l'entrevista*:

3. Entrevista a petició de les dues parts (persona voluntària i/o Coordinador Voluntariat)

Data:

Qui la sol·licita Persona Voluntària Coordinador Voluntariat

Motiu

Resum / Acords de l'entrevista*:

+ Cada entitat marcarà la periodicitat de les entrevistes de seguiment.

Recomanació: Fer una entrevista de seguiment, aproximadament, cada 6 mesos.

*Cal tenir en compte l'acompliment dels acords presos en les anteriors entrevistes.

ANNEX 9

MODEL PER LA DESVINCULACIÓ VOLUNTARIAT

Data:

Motius de la desvinculació:

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

Valoració del Coordinador 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 (veure model 1)

Sí No Data:

Carta agraïment Presidència de la organització

Sí No Data:


 MODEL CERTIFICAT DE REONEIXEMENT

_____ (Nom i Cognoms) com a Coordinador de Voluntariat de _____ (Nom entitat), entitat sense ànim de lucre, amb seu a _____ (Població i adreça) i amb NIF _____,

CERTIFICA

Que *NOM i COGNOMS PERSONA VOLUNTÀRIA*,

1. Ha desenvolupat les següents tasques com a voluntari / voluntària de forma lliure, altruista i responsable: _____ (descriure les tasques) dins el termini comprès des del dia XX/XX/XXXX fins el dia XX/XX/XXXX, 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: NOM DEL CURS/ CURSOS + HORES DE FORMACIÓ.

I, perquè així consti, ho signo a _____ (Població) a ____ de _____ de _____ (data, mes, any)

Nom i Cognoms
 Coordinador de Voluntariat

Altres adreces d'interès

[Informació general sobre Voluntariat](#)

[El Voluntariat a Catalunya](#)

[Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya](#)

[Oficines locals de Voluntariat](#)

[Acord Ciutadà per a una Barcelona Inclusiva](#)

[Torre Jussana](#)

Entitats participants en les sessions de treball per a l'elaboració del Manual de Gestió del Voluntariat.

ENTITAT	MEMBRE
AACIC	Rosana Moyano
ABD	Elisa Gutiérrez
ACFUC	Marta Arranz
ACIDH	Verònica Fisas
ACIM - Ass. Catalana per la Infància Maltractada	Viviana Sousa - Serro
ADAMA	Anna Navarro
ADAMA	Mari Cruz Andreu
AECC	Victoria Torralbo
AFANOC	Anna Garcia
AFANOC	Irene Costa
AFEV	Laia Bernues
Afibrocat	Rosar Chaler
Aldees Infantils SOS	Merche Fernandez
Àmbit Prevenció	Helena Cascalló
Amics de la Gent Gran	Albert Quiles
Amics de la Gent Gran	Ramon Martínez
Amics de la Gent Gran	Milagros Solé
Amics de la Gent Gran	Núria Serrano
Amics de la Gent Gran	Aina Gutiérrez
Amics de la Gent Gran	Lídia Vilageliu
Amputats Sant Jordi	Nati Ginés
Amputats Sant Jordi	Xandra
Amputats Sant Jordi	Bàrbara Carfí
ASALMA	Antoni Paloma
ASALMA	Mercedes Gayarre
ASALMA	Manuela Luque

ENTITAT	MEMBRE
Aspasim	Maria Ferrer
Ass. Ajuda i Esperança	Neus Calleja
Ass. Ajuda i Esperança	M ^{re} Conxa Porrera
Ass. Discapacitats Visuals de Catalunya	Daniel Rubio
Ass. Discapacitats Visuals de Catalunya	Manel Martí
Ass. Esquitx	Cinta Mulet
Ass. Esquitx	Anna Capdevila
Ass. Esquitx	Irene Curt
Ass. La Formiga	Jéssica Sánchez
Ass. Nou Horitzó	Glòria Paradell
Ass. Ressò	Pilar Rioné
ASSCAT	Maria Alonso
Associació In Via	Annabel Pallàs
Associació Terapeutes Reiki Catalunya	Lídia Salas
AUXILIA	Susan Simón
AVAN	Oriol Capellas
AVAN	Pilar Portolés
AVECE Ictus	Carme Aleix
AVECE Ictus	Dolors Aleix
Avismon	Ester Pascual
Banc dels Aliments	Assumpta Orodea
Casa Eslava	Laura Devenat
Casa Eslava	Carles Arbós
Casal dels Infants	Anna Oró
Casal dels Infants	Elena Hereu
Casal dels Infants	Olga Vellido
CEAR - Ajuda al Refugiat	Lourdes Román

ENTITAT	MEMBRE
CEAR - Ajuda al Refugiat	Raquel Fabregat
Centre Obert Heura	Fernando Celigueta
CONEX	M ^a Rosa Guardiola
CONEX	Carme Vergés
CONEX	Guillem Gómez
CPS Francesc Palau	Olivia Ortega
Creu Roja	Olga Caballero
Creu Roja	Lidia León
EQMON	Núria Ametlla
FCVS	Sandra Miquel
FCVS Tarragona	Jordi Rovira
FCVS Tarragona	Carmen Rubio
FEM	Mercè Sancho
Fundació 4 Vents	Ramon Segarra
Fundació Ca n'Eva	Carme Serret
Fundació Catalunya Voluntària	Daya
Fundació Comtal	Mireia Ferré
Fundació Comtal	Montse Pedret
Fundació Escó	Olga Molins
Fundació Escó	Laia Fernández
Fundació Formació i Treball	Lluís Arribas
Fundació Germina	Gerard Carneado
Fundació Germina	Vero Carmona
Fundació La Roda	Ana Corbella
Fundació Migraestudium	Luis Muñoz
Fundació Oncolliga	Cristina Mariano
Fundació Sociosanitària de Barcelona	Ana Dávila

ENTITAT	MEMBRE
Institut Català d'Oncologia	Anna Blasco
Institut Religioses San José de Gerona	Adela Sánchez
IRES	Carles Nieto
Jeroni de Moragas	Carlota Saez
La Tutela	Antonia Seco
La Tutela	Rebeca Alcaraz
Mans i Temps	Patty Blumhofer
ONCE	Carme Ricart
ONCOVALLÈS	Carme Grau
ONCOVALLÈS	Esther Lara
Plataforma per la Llengua	Laura Camps
Projecte Home	Jesús Sánchez
Projecte Home	Sergi Rovira
Projecte Home	Elena Márquez
Projecte Home	Cristina Varela
Save the Children	Ester Morillas
Servei Solidari	Elisabeth Moreras
Servei Solidari	Maria José López
SOM Fundació	Jordi Benavent
Torre Jussana	Ana Lemkow
VAE - Voluntariat en Assessoria Empresarial	Joan Cuatecasas
VAE - Voluntariat en Assessoria Empresarial	Santiago Ruiz
VAE - Voluntariat en Assessoria Empresarial	Marta Manrique
Voluntariat Hospital St Antoni Abat Vilanova	M ^o Estrella Rubio

SOM A:

Barcelona

Grassot, 3, 2n
08025 Barcelona
T.: 93 314 19 00
@:barcelona@voluntaris.cat

Girona

Rutlla, 20 – 22, 1r
17002 Girona
T.: 972 227 911
@: girona@voluntaris.cat

Tarragona

De les coques, 7
Despatx 15 (2n pis)
43003 Tarragona
T.: 877 05 06 13
@: tarragona@voluntaris.cat

Lleida

Henry Dunant, 1
25003 Lleida
T. 973 106 834
M.: 682 339 641
@: lleida@voluntaris.cat



AMB LA COL·LABORACIÓ DE:



**Diputació
Barcelona**



**Ajuntament
de Barcelona**

SEGUIU-NOS A:



voluntaris.cat



@voluntaris_cat