

EL PLAN DE VOLUNTARIADO 2

El ciclo de vida del voluntariado

El ciclo o itinerario del voluntariado es la sistematización y la estructuración de la gestión que hacen las entidades de las personas voluntarias en todas las fases de colaboración entre la persona y la organización, desde el principio hasta el final.

Constituye la parte fundamental del Plan de Voluntariado y tiene que incluir, necesariamente, **los procesos** siguientes:

1. Captación y selección
2. Acogida e incorporación
3. Formación
4. Coordinación, comunicación y seguimiento
5. Desvinculación



CAPTACIÓ Y SELECCIÓN

Al tener que iniciar un proceso de captación y selección no sólo tenéis que tener en cuenta la filosofía y los objetivos de la entidad. Tenéis que tener claras dos cosas: las **tarefas** que tienen que desarrollar las personas voluntarias y los **perfiles** más idóneos.

Podéis optar por:

1. Aceptar a todo el mundo que lo solicite y después hacer un proceso de formación.
2. Determinar el perfil de voluntariado más adecuado y coger sólo a aquellas personas con unas características concretas, de manera que no haya que formarlas previamente.

La captación de personas conocidas nos orienta a aquellas que previamente pensamos que se ajustan más o menos al perfil, si bien es cierto que hacer una difusión más amplia aumenta las posibilidades (numéricas) de candidaturas.

Los medios de captación más habituales son:



Fuente Fundación Gestión y Participación Social

También podemos utilizar algunos **espacios institucionales**:

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

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

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

El proceso de selección, además de evaluar al personal, también tiene la función de **informar a las personas candidatas** sobre la organización.

Es importante tener en cuenta **el tiempo** que pasa desde que se realiza la selección hasta que se incorpora la persona voluntaria. Sería ideal que fuera el menor tiempo posible a fin de que la disponibilidad de los candidatos no cambie.

Los métodos de selección, sin ser los mismos, se parecen a los de selección de candidatos para una oferta de trabajo. Se puede plantear, por ejemplo, una **charla grupal informativa** de la cual, posteriormente, derivarán **entrevistas individuales** con las personas que ratifiquen su interés y que nos interesen a nosotros. Eso es útil en caso de que las candidaturas sean muchas.

Estructura básica de una entrevista individual:

- Presentación de la entidad y de las funciones y condiciones del voluntariado.
- Presentación de la persona candidata, de la cual nos interesa especialmente:
 - Aptitudes, experiencias y otros elementos de su trayectoria vital
 - Interés, motivación y expectativas
 - Capacidad de trabajar en equipo
 - Disponibilidad y compromiso
- Valoración conjunta de la idoneidad / de la candidatura

La no incorporación de personas que, por diferentes motivos, no encajan con la organización evita malentendidos y conflictos posteriores. Así se potencia el éxito a largo plazo de las relaciones con el voluntariado, porque los esfuerzos se centran en el desarrollo de las personas que realmente encajan con la entidad y en el beneficio mutuo para ambas partes.

ACOGIDA

El proceso de acogida consiste en recibir a la nueva persona voluntaria y facilitar que se sitúe dentro de la entidad. Si no se ha hecho antes, hará falta informarla sobre la historia de la organización, el organigrama, el funcionamiento o los diferentes departamentos, y familiarizarla con el entorno.

Es necesario explicarle cuál será su tarea, qué objetivos concretos tendrá dentro de los objetivos generales de la asociación. La persona voluntaria tiene que entender que es útil y que su tarea es importante.

Habitualmente, el proceso se lleva a cabo con una entrevista individual con la persona a encargada del proyecto al cual se tiene que incorporar o con la persona coordinadora del voluntariado en general, y que hará el seguimiento.

Una **presentación informal** en forma de visita guiada servirá para que la persona voluntaria se sitúe, conozca los espacios, la gente... No se trata de tener un conocimiento profundo, sino que se conozcan y reconozcan mutuamente.

Una presentación oficial se puede circunscribir a los cargos directivos de la organización o a personas con las cuales no tendrá un contacto habitual.

Otro aspecto que tenemos que tener en cuenta es si se ha acordado con la persona un **periodo de prueba** o no. Quizás la diferencia no afecte al proceso de acogida, pero sí el compromiso que adopte con la asociación, que podrá ser provisional mientras dure el periodo de prueba y definitivo cuando acabe.

Finalmente, hay que firmar un **documento de compromiso**, previamente consensuado entre la entidad y la persona que se incorpora a hacer voluntariado, en qué se indiquen las tareas y la disponibilidad u horarios de la persona voluntaria. Al mismo tiempo, hay que entregar **la carta de voluntariado** donde constan los derechos y deberes del voluntario.

Protocolos:

Acuerdo de compromiso

Carta de derechos y deberes

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

Font: Llei estatut 6/1986, de 15 de gener, del voluntariat

Derechos y deberes según la Ley 11/2019, de voluntariado de las Illes Balears:

Article 10

Drets de les persones voluntàries

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

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

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

Article 11

Deures de les persones voluntàries

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

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

INCORPORACIÓN

En este momento, y si no se ha hecho antes, la entidad tiene que **presentar el equipo** de la organización. Eso incluye tan los profesionales de la entidad como los otros voluntarios, así como la figura del coordinador o coordinadora de voluntariado. También se tiene que mostrar el lugar donde desarrollará la acción voluntaria y **recordarle las funciones y tareas** que tendrá que realizar. Por su parte, la entidad gestionará la **póliza de seguros de responsabilidad civil y de accidentes**. A partir de este momento, ya se puede decir que empieza la acción voluntaria.

Hay que tener en cuenta que, en un primer momento, la persona que se incorpora sólo conoce a quien la ha entrevistado, por lo tanto, sería interesante que fuera la misma persona que lo entrevistó quien lo acompañe en este momento, y quien lo presente en el resto.

También se pueden aprovechar, u organizar expresamente, reuniones de voluntarios que informen sobre el proyecto, sus tareas, los destinatarios de la acción y todos los aspectos necesarios.

Una buena manera de introducir a la persona voluntaria en la organización es mostrándole el funcionamiento *in situ*. Es importante que conozca a las personas con quienes tiene que desarrollar su tarea, pero también el resto del equipo que trabaja en otras áreas. Conviene mostrarle los diferentes programas, su funcionamiento, la ubicación (si la organización tiene varias delegaciones o servicios, enseñarle como mínimo los más accesibles y próximos). El conocimiento práctico de la tarea de la entidad le resultará positivo para tener una visión global más allá de la actividad concreta que haga como voluntario o voluntaria.

Dependiendo del tipo de programa en que esté adscrita, de la experiencia de la persona y de la complejidad de la tarea que tenga que desarrollar, será más o menos necesario un acompañamiento durante los primeros días.

Protocolos:

Manual o documento de acogida

Ficha de la persona voluntaria

Seguro

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

1. La identitat

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

2. Les activitats

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

3. El voluntariat a l'organització

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

4. Funcionament operatiu

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

5. Eines de comunicació

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

Annexos. Material complementari

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

Font: Observatori del Tercer Sector, 2008

SEGUIMIENTO

La revisión y el seguimiento de la tarea del voluntariado son un punto muy importante y la entidad lo tiene que tener muy presente. Por eso, hará falta un apoyo personalizado con el que la persona voluntaria pueda expresar sus necesidades, inquietudes y demandas. Es clave recogerlas y responder adecuadamente, con el fin de **motivarla**, reconocer su tarea y fidelizarla.

También es recomendable ofrecer espacios de intercambio entre voluntarios donde se puedan expresar dudas y dificultades para favorecer el encaje y desarrollar las tareas de manera más eficaz.

Las asambleas, las consultas participativas, las reuniones de seguimiento e individuales son instrumentos adecuados.

Por lo tanto, podríamos decir que un buen seguimiento implica motivar y fomentar la participación.

Protocolos:

Hoja o registro de asistencia

Registro de voluntarios/as

Encuestas de valoración/satisfacción

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

Participació en l'activitat o tasques de voluntariat

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

Participació en la vida associativa

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

Participació formal

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

FACTORS QUE AFAVOREIXEN LA MOTIVACIÓ

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

FACTORS QUE DIFICULTEN LA MOTIVACIÓ

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

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

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

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

FORMACIÓ

Las entidades tienen que disponer de un plan de formación que incluya el itinerario formativo de las personas voluntarias, como mínimo en cuanto a formación básica.

Este es un proceso con diferentes fases, la primera de las cuales es la **detección de necesidades de formación**: antes de poneros a planificar cualquier acción formativa tendréis que determinar si ésta es necesaria y para quién lo es. Es vital que no sólo sean los organizadores los que perciban las necesidades, **sino que sean los voluntarios los primeros a darse cuenta de sus carencias y necesidades**.

No se trata de repetir siempre las mismas formaciones, teniendo en cuenta que el proceso formativo debería ser enriquecedor y adaptado a las necesidades y al momento en que se encuentran las personas voluntarias potencialmente beneficiarias.

La disposición de recursos condicionarán la planificación de las acciones formativas. Es un reto que no todas las entidades pueden asumir, pero hay recursos en línea que pueden facilitar esta tarea, y también entidades de segundo nivel o de coordinación que asumen y proveen de algunas de estas formaciones.

Tipología de la formación:

- Facilitar a los voluntarios la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para realizar correctamente su tarea: formación **básica para desarrollar la acción voluntaria** (normativa de voluntariado, resolución de conflictos, trabajo en equipo, protección de datos, principios básicos de psicología y/o de pedagogía...).
- Ayudarlos a adecuarse a la asociación y a las actividades que se llevan a término y adquirir una determinada cultura de la organización: formación **básica sobre la entidad**.
- Actualizar los conocimientos y habilidades para poder afrontar los avances en el campo sobre el cual se realiza la acción: formación **específica**.

Estructura de la formación:

- **Curso de formación:** Acción que se puede realizar en un centro externo o en la misma entidad. La duración dependerá del grado de especialización y de si se trata de un curso estándar o un curso a medida (hecho a petición de la entidad).
- **Seminario:** Acción de corta duración en que personas expertas realizan una exposición o una conferencia. También puede ser un espacio para compartir experiencias.
- **Taller:** Acción de corta duración en que, de forma muy práctica, se trabajan técnicas y recursos concretos.
- **Conferencia, jornada, congreso...:** Acciones externas o internas para profundizar, compartir, debatir o hacer propuestas sobre una temática concreta.

El plan de formación se tiene que adaptar a la realidad y a la organización de cada entidad y, evidentemente, se tiene que revisar periódicamente para adaptarse a las necesidades formativas y/o a los nuevos perfiles de personas voluntarias que se puedan incorporar.

Se debe valorar si las acciones formativas planteadas han sido las más adecuadas para alcanzar los objetivos del programa, y si estas han sido adecuadas para solucionar las situaciones o los problemas iniciales.

Finalmente, sólo hay que remarcar que los resultados obtenidos en la evaluación tienen que servir para redefinir el proceso concreto de formación, para detectar nuevas necesidades y para atenderlas de la mejor manera posible.

Protocolos:

Plan de formación

RECONOCIMIENTO

Poner en valor y agradecer el compromiso y el trabajo desinteresado que hacen las personas voluntarias es un deber de las entidades y un elemento que las otorga calidad en su gestión.

Este reconocimiento puede ser informal (una carta, una celebración, una publicación...) y formal (la certificación de su participación en programas de voluntariado).

Esta certificación puede servir, en algunos casos, para enriquecer nuestro currículum personal y, por lo tanto, tiene que ser formalmente correcta: nombre completo de la entidad, periodo y horas del voluntariado ejercido, ámbito y actuaciones hechas ..., y firmado por la persona que ejerce un cargo directivo a la entidad (generalmente la Secretaría).

Protocolos:

Carta de agradecimiento

Certificado / reconocimiento



La Plataforma del Voluntariado de España puso en marcha y gestiona el programa **VOL+**, de reconocimiento y certificación de competencias adquiridas en el ejercicio del voluntariado. Concretamente, se trata de las competencias transversales siguientes:

- Analizar y resolver problemas
- Iniciativa y autonomía
- Flexibilidad e innovación
- Capacidad de liderar iniciativas
- Organización y planificación
- Comunicación interpersonal
- Trabajo en equipo

Para más información, podéis consultar la web de la Plataforma:

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



Por otra parte, diferentes entidades juveniles y de voluntariado de España también han puesto en marcha el proyecto RECONOCE, que permite la acreditación de competencias online.

El proyecto articula una red de entidades públicas y privadas sin ánimo de lucro (juveniles principalmente) que promueven un Sistema Online de Acreditación de las competencias adquiridas durante su experiencia de voluntariado

DESVINCULACIÓN

La acción de las personas voluntarias es finita y está un momento en que se produce la despedida. Este momento puede ocurrir porque se acaba el programa de voluntariado, por decisión organizativa o de la persona voluntaria.

En esta etapa hará falta reconocer su tarea dentro de la entidad, recoger sus experiencias y valorar con ella las causas y motivaciones de la salida.

La manera de proceder en el momento en que un voluntario decide desvincularse de la entidad es tan importante como cuando se incorpora. Hay que hacer una **entrevista de cierre o finalización** que recoja los **motivos de la desvinculación** y evalúe su trabajo.



Siempre que los motivos no estén vinculados a una mala praxis, es importante expresar que **la puerta no está cerrada** y que es posible su reincorporación en un futuro. Se puede seguir manteniendo la vinculación con diferentes mecanismos. Por otra parte, desde la entidad se tiene que ofrecer un certificado de reconocimiento y/o una carta de agradecimiento

Protocolos:

Carta de agradecimiento

Certificado / reconocimiento

Protocolo de baja

DATOS Y DOCUMENTOS DE INTERÉS

Plataforma del Voluntariat de les Illes Balears:

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

Otros:

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