

Manual de los Voluntari@s por Málaga





MANUAL DEL VOLUNTARI@

La persona voluntaria en las organizaciones de voluntariado ve, en muchas ocasiones, cómo el día a día no le permite reflexionar sobre el sentido de la acción voluntaria: de su equipo, de las personas que lo forman, incluso de la propia entidad.

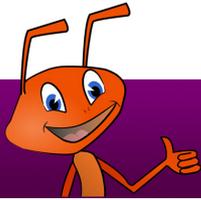
Puede que te hayas planteado las siguientes preguntas, o es también posible que hayas decidido actuar, y prefieras pararte a pensar sobre estas cuestiones desde el marco de la acción de tu día a día como persona voluntaria.

¿Qué sentido tiene tu acción voluntaria en la sociedad actual? ¿Se puede comprender "lo gratuito"? ¿Cómo se define el voluntariado en relación a los poderes públicos y al mercado?.

OBJETIVOS:

- Reflexionar sobre el concepto y los límites del voluntariado
- Relacionar la existencia de necesidades sociales con el voluntariado
- Comprender los conceptos de Mercado y Estado del Bienestar en relación con el Voluntariado.
- Reflexionar sobre la influencia de las relaciones entre los actores sociales para delimitar lo que es el voluntariado
- Generar una visión crítica del papel del voluntariado en la sociedad actual
- Comprender la relación entre voluntariado, Tercer Sector y Asociacionismo.





Derechos y deberes

Deberes de la persona voluntaria:

Hacia la persona destinataria de su acción

- Aportación de lo mejor de uno mismo. Actuar con humanidad y eficacia en las tareas encomendadas.
- Prestar a la persona beneficiaria una ayuda gratuita y desinteresada sin esperar ni aceptar ningún tipo de compensación material.
- Reconocer, respetar y defender activamente la dignidad personal de las personas beneficiarias, conociendo y acatando la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Potenciar el desarrollo integral como persona del beneficiario.
- Comprender la situación de partida del beneficiario.

Deberes del voluntariado hacia la organización

- Conocer y asumir el ideario, estatutos, fines, programas, normas de regulación y método de trabajo de la organización.
- Respetar la organización sin utilizarla en beneficio propio.
- Confidencialidad y discreción.
- Comprometerse de modo meditado, libre y responsable, cumpliendo, los compromisos adquiridos y realizando con seriedad las tareas encomendadas.
- Demandar y participar en actividades de formación necesarias para la calidad de la intervención voluntaria.
- Informarse antes de comprometerse, sobre la tarea y responsabilidades que se asumirán, y considerar si se dispone de tiempo y energías suficientes.
- En caso de renuncia, comunicarla con antelación suficiente para evitar perjuicios a los beneficiarios o a la organización.
- Actitud abierta y cooperante hacia las indicaciones de la organización.
- Participar imaginativamente en la organización.
- Informar sobre las necesidades no satisfechas de las personas usuarias y sobre las deficiencias en la aplicación de los programas.
- Informar sobre la posible inadecuación de los programas.
- Denunciar las posibles irregularidades que se detecten.
- Colaborar de manera gratuita y desinteresada.

Hacia las otras personas voluntarias

- Respetar la dignidad y la libertad de las otras personas voluntarias, reconociendo el valor de su quehacer, ya sean de la propia organización o de otras.
- Adoptar una actitud de apertura y escucha hacia el otro.



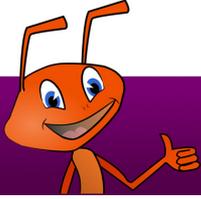
- Fomentar el trabajo en equipo propiciando una comunicación fluida y un clima de trabajo y convivencia agradable.
- Intercambiar sugerencias, ideas, propuestas y experiencias en un marco de respeto mutuo con vistas a una mayor eficacia del trabajo que se lleva a cabo.
- Hacer propios y asumir con responsabilidad los compromisos adquiridos por el grupo.
- Facilitar la integración formación y participación de todo el voluntariado, especialmente de los nuevos, en condiciones de igualdad.
- Ofrecer una acogida cálida y sincera a quienes inician su voluntariado.
- Promover el compañerismo para evitar la competitividad, el afán de protagonismo, las tensiones y rivalidades.
- Crear lazos de unión entre voluntariado de diferentes organizaciones.

Deberes del voluntariado hacia la sociedad.

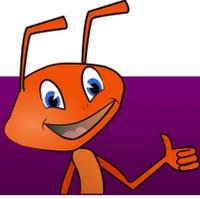
- Promover la justicia social, fomentando una cultura de la solidaridad rica en valores humanos y difundiendo el voluntariado.
- Conocer la realidad sociocultural, para mejorarla, atendiendo a las necesidades e interviniendo en las situaciones de injusticia.
- Tener como referencia de la propia actividad la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Complementar la acción social de las distintas Administraciones Públicas, para aumentar el bienestar y calidad de vida de la sociedad, sin proporcionarles un pretexto para eludir sus propias responsabilidades.
- Comunicar a las instituciones pertinentes las situaciones de necesidad o marginación y reclamarles compromisos para solventarlas.
- Procurar que el voluntariado no impida la creación de empleo. Detectar posibles yacimientos de empleo con relación a las necesidades cubiertas por el voluntariado que deben de ser asumidas por otros sectores.
- Transmitir, con sus actitudes, acciones o palabras aquellos valores e ideales que persigue con su Acción Voluntaria. Ser coherente con la actitud de una persona voluntaria en el día a día.

Derechos del voluntario:

- A. Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.
- B. Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- C. Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.

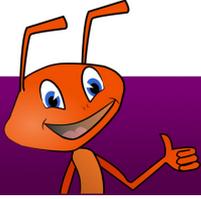


- D. Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- E. Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
- F. Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.
- G. Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquélla.
- H. Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.



DECÁLOGO

1. Toda persona voluntaria es responsable de cumplir los compromisos que ha adquirido con la entidad con la que colabora, respetando sus fines, estatutos y normativas internas.
2. Toda persona voluntaria guarda la confidencialidad y respeta los derechos de los beneficiarios de su acción voluntaria.
3. Toda persona voluntaria participa de forma activa y constructiva en el proyecto en el que colabora, siguiendo las instrucciones técnicas recibidas por la entidad para el adecuado desarrollo de las actividades encomendadas.
4. Toda persona voluntaria está asegurada por la entidad con la que colabora contra riesgo de accidentes y daños y perjuicios causados a terceros, derivados directamente de su actividad voluntaria.
5. Toda persona voluntaria se informa y forma para desarrollar lo mejor posible las funciones que le son asignadas por la entidad en la que colabora.
6. Toda persona voluntaria rechaza cualquier contraprestación económica que le ofrezcan los beneficiarios como remuneración de su actividad voluntaria.
7. Toda persona voluntaria utiliza adecuadamente la acreditación que le identifica como voluntario de la entidad en la que colabora.
8. Toda persona voluntaria respeta y cuida los recursos materiales del proyecto de voluntariado en el que participa.
9. Toda persona voluntaria cumple las medidas de seguridad e higiene que se han adoptado para el desarrollo de las actividades previstas.
10. Toda persona voluntaria cesa su condición de voluntario en los términos acordados previamente con la entidad en la que colabora.



EL FENÓMENO DEL VOLUNTARIADO



1. El Voluntariado en la sociedad actual

1.1 Introducción al voluntariado

El fenómeno actual del voluntariado se caracteriza por su polivalencia y diversidad.

En la actualidad, hay un voluntariado informal que se desarrolla gratuitamente en relaciones de proximidad en orden a promover mejores condiciones de vida; hay un voluntariado formal que se desarrolla en asociaciones en la que las personas comparten sus recursos para mejorar la vida de la comunidad, y hay acciones de buena vecindad que promueve relaciones de ayuda y apoyo mutuo.



Hay múltiples organizaciones de voluntariado que defienden causas, tutelan derechos y desarrollan acciones en el ámbito de la salud, de la educación, de la ecología, de la cultura, de la convivencia local, de la cooperación internacional, en el área de trabajo con la mujer, etc... Entre ambos existen pequeños grupos de implantación local, de carácter más informal, con pocos miembros y menos recursos económicos que no están siquiera inscritos en ningún registro.

En todo tiempo y lugar ha existido ciudadanía que, de forma individual o asociada, ha desarrollado comportamientos de solidaridad interpersonal y grupal, han desplegado motivaciones en pro de la sociedad que les ha llevado a actuar por las personas en situación de dificultad. El impulso de la donación de sí mismo, en su componente ético, aunque sea parcial y limitado, está inscrito en la naturaleza humana.

Allí donde hay personas que quieren ayudar a otras con la finalidad de mejorar su calidad de vida y de contribuir a un mundo mejor (más justo e igualitario), nace el mundo del voluntariado.

Esta diversidad que refleja el voluntariado ha sido acotada, y regulada, por distintas legislaciones a escala autonómica, estatal y europea, así como por otras normas tales como códigos éticos, planes estatales, etc...

La Ley Estatal del Voluntariado de 15 de enero de 1996 define voluntariado como: "el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcional, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos:

- Que tenga carácter altruista y solidario



- Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico.
- Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione.
- Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas y proyectos concretos.

El propio voluntariado produce nuevas formas de realidad en el interior de una sociedad compleja, que afecta tanto a los modos de denominarlo, como las tareas que se le atribuyen, tanto de índole motivacional, como en relación con las formas jurídicas en las que se organizan.

En la última década, han cristalizado una multitud de iniciativas diversas y heterogéneas, que se sitúan en un ámbito intermedio entre las instituciones estatales y el mercado. Cooperativas sociales, asociaciones ciudadanas, organizaciones solidarias, empresas sociales, asociaciones de auto-ayuda, etc. Son algunas expresiones de este nuevo paisaje social. Sus fronteras son tan flexibles y elásticas, que han necesitado multitud de nombres para identificarles: voluntariado, tercer sector, privado-social, tercer sistema, tercera dimensión, organizaciones non-profit o economía social.

Esta variedad de denominaciones ha producido una identificación por la vía negativa, en contraste con el Mercado y con el Estado.

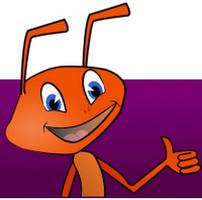
Las entidades de voluntariado...

- No pertenecen al Mercado, ya que no tienen interés en el lucro ni ánimo de beneficio. En la medida que no pertenecen al mercado se identifican como **Entidades No Lucrativas (ONLs)**
- No pertenecen al Estado ya que no están reguladas desde fuera de ellas mismas ni responden a políticas administrativas o decisiones ejecutivas. En la medida que no pertenecen al Estado se identifican como **Organizaciones No Gubernamentales (ONGs)**.

Por esta razón, en los últimos años se ha realizado un esfuerzo importante por alcanzar unos mínimos comunes en los que las entidades se vean reflejadas. Este esfuerzo colectivo, en el que han participado múltiples organizaciones, se ha reflejado en el "Código Ético de Organizaciones de Voluntariado" de la Plataforma del Voluntariado de España, aprobado en el año 2000.

En el Código Ético. Las organizaciones de voluntariado se definen como:

"... aquellas que son de iniciativa social y de carácter privado sin ánimo de lucro, legalmente constituidas, que desarrollan su actividad prioritariamente en el ámbito de la acción social, a favor de los demás y de intereses sociales colectivos. Llevan a cabo sus actividades fundamentalmente con voluntariado aunque cuenten con profesionales remunerados, complementando esfuerzos y funciones".



Para **Volonteuropa** una definición de voluntariado debe incluir al menos los siguientes elementos:

- Las actividades se ocupan de los intereses de otras personas o de la sociedad.
- Carecer de interés económico personal.
- Se desarrolla en un marco más o menos organizado.
- Es una opción libre que se desarrolla por medios pacíficos.

1.2 Las necesidades sociales

Se ha dicho que el voluntariado es una respuesta colectiva de un conjunto de personas que intervienen motivadas por un sentimiento de solidaridad que las hace sensibles a detectar personas con necesidades no cubiertas.

La intervención del voluntariado está relacionada con las necesidades no satisfechas (o no resueltas de forma satisfactoria) de personas en situaciones de exclusión social. Las acciones de voluntariado quieren dar respuesta a estas necesidades no cubiertas.

Podemos distinguir entre diversos tipos de necesidades. Las necesidades primarias son aquellas necesidades de tipo material que toda persona debe tener satisfechas para poder vivir: vivienda, salud, comida, ropa, etc...

Nos referimos a necesidades secundarias a aquellas necesidades que se pueden satisfacer una vez lo están las primarias como pueden ser las necesidades inmateriales de tipo afectivo, reconocimiento, autorrealización, etc.

También podríamos distinguir entre necesidades individuales que afectan a una persona concreta y necesidades sociales que afectan a un colectivo.

1.3 Límites y perfiles del voluntariado

El concepto de voluntariado puede ser muy diverso. Su sentido amplio, se puede definir como una actitud de ayuda y de compromiso con las personas y también con el bien común de la colectividad. En este sentido el voluntariado pasa a ser una expresión de la idea o concepto de civismo.

De forma más precisa, cuando nos referimos a las personas voluntarias como agentes sociales (o personas que intervienen en la vida social) y a su perfil propio; nos estamos refiriendo específicamente a personas que, una vez han cumplido con sus quehaceres y obligaciones cotidianas, adquieren un compromiso de forma



desinteresada hacia aquellas personas que se encuentran en situación de desventaja social.

- Haciendo una tarea civico-social de interés general (también denominada de utilidad pública) fruto de un compromiso personal.
- De manera libre y gratuita.
- Dentro de un marco de organizaciones autónomas y no lucrativas.

La realidad del voluntariado, aunque responde a las características anunciadas, es una realidad muy amplia que abastece también colectivos que por razones de tradición u otras, no se autodenominan voluntariado. Es el caso, entre otros, de los dirigentes y miembros activos de muchas asociaciones (de vecinos, de padres y madres, políticas, deportivas, etc.) o de monitores de educación y tiempo libre.

Por lo tanto con independencia de la autodenominación de cada uno, cuando aquí nos referimos a voluntariado, incluimos todas aquellas personas que, tal como hemos definido, desarrollan acciones de interés general, de manera organizada y de forma gratuita.

Esto no excluye que valoremos de forma positiva las actitudes cívicas de tipo convencional y no organizadas. Son realidades donde podemos identificar los valores propios del voluntariado (por eso podemos considerarlo voluntariado en sentido amplio) pero no son propiamente objeto de lo que denominamos voluntariado en sentido estricto. De hecho, se da una existencia, extendida y arraigada en nuestra sociedad, de un gran espíritu de convivencia y de actitudes cívicas entre la ciudadanía.

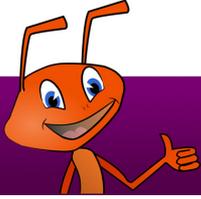
En este sentido, es importante distinguir, como lo hace la **Ley Andaluza del Voluntariado** entre las actitudes cívicas y propiamente el voluntariado:

¿Qué no es voluntariado? (Ley 7/2001, de 12 de julio, del Voluntariado)

Art. 2.2. No se considerará acción voluntaria organizada:

- a) Las acciones aisladas o esporádicas, realizadas por razones familiares, de amistad, benevolencia o buena vecindad.
- b) Las que se realicen como consecuencia de una relación civil, laboral, funcional o mercantil.
- c) Las realizadas por los objetores de conciencia en cumplimiento de la prestación social sustitutoria, y cualquier otra actuación que se derive de una obligación personal o deber jurídico.
- d) Las realizadas como práctica profesional, laboral o cualquier otra fórmula orientada a la acumulación de méritos.

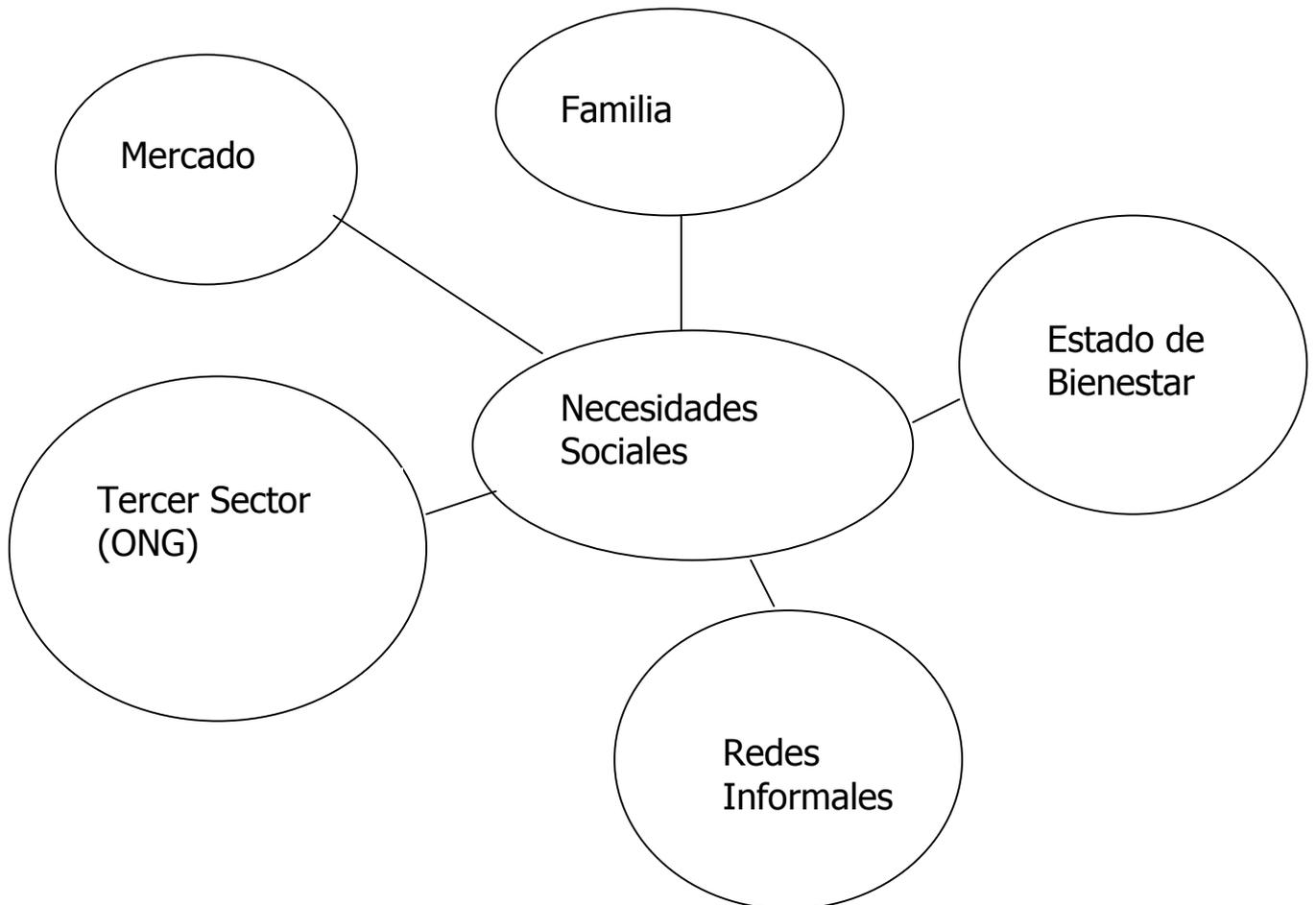
Podemos realizar una clasificación del voluntariado según el grado de atención que se presta a los diferentes tipos de necesidades, tal y como han sido descritas:



- Voluntariado asistencial: Atento a la dimensión humana de la necesidad
- Voluntariado de rehabilitación: atento a la dimensión individual de la necesidad
- Voluntariado de la promoción: Atento a la dimensión estructural de la necesidad y enfatiza la dimensión transformadora de su acción.



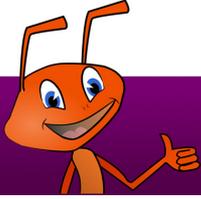
2. Actores que intervienen en la satisfacción de necesidades



El marco de referencia del voluntariado es el Tercer Sector ya que el voluntariado se organiza en las entidades. El voluntariado y el asociacionismo en el sentido amplio, se sitúan en el marco del que hoy entendemos como el Tercer Sector porque se trata de un sector jurídicamente privado, aunque ocupa un interés público y puede llegar a ser prestador de servicios públicos y diferenciado del resto del sector privado por su carácter no lucrativo.

El tercer sector es una realidad diversa y plural:

- en formas jurídicas: asociaciones, fundaciones, mutualidades, etc...
- en sectores de intervención: social, cultural, educativo, político, deportivo, económico, etc...



- también en opciones ideológicas, en formas institucionales, en las dimensiones de las entidades, en su intervención o ámbito territorial, etc...
- en sus denominaciones: ONG, ONL, ESAL, sociedad civil, etc...

En el Tercer Sector tanto las entidades pequeñas como las grandes pueden tener un espacio propio, un rol y unos valores diferentes y específicos. Si unos aportan solidez, estabilidad y eficiencia a través de las economías de escala, los otros aportan agilidad en la respuesta a los problemas y una mayor proximidad a las necesidades concretas de un entorno o colectivo social determinado

Valores del Tercer Sector:

- El Fundamento, que es el ejercicio de la libertad de iniciativa y la asunción de responsabilidades colectivas por parte de la ciudadanía
- La finalidad es el interés general en sus diversas concreciones.
- La ausencia de ningún afán de lucro en las finalidades, comporta que sean entidades que no tienen repartición de beneficios entre particulares, sino que es una reinversión de las propias finalidades sociales.
- Su manera de trabajar, con estructuras flexibles y participativas.
- El potencial de capital social y de confianza que se puede generar a través de las relaciones sociales (interacción y reciprocidad), la vertebración comunitaria, la cooperación y las acciones solidarias y los compromisos cívicos.
- La valoración y el desarrollo del voluntariado como una de las formas de colaborar con una entidad, compartiendo finalidades y valores.

Aportaciones del Tercer Sector a la sociedad

- **Un sector que desarrolla la cultura de la responsabilidad y de la ciudadanía.**

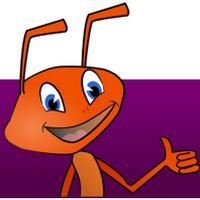
La propia existencia de un sector con estas características es una aportación a la cultura de la responsabilidad y de la ciudadanía. Además, a través de su práctica, ejerce una pedagogía de valores cívicos, sociales y políticos (autoorganización de la comunidad, autonomía, participación, profundización democrática, etc...) entre sus colaboradores y lo proyecta en el entorno social sobre el que incide.

- **Un sector que "crea comunidad"**

El Tercer Sector promueve la cooperación de las personas en proyectos comunes, desde la proximidad y las relaciones cara a cara. Ayuda a reconocer racionalmente la interdependencia en la que vivimos. En este sentido, es un elemento creador de lazos comunitarios (desde el compartir algo, elaborar una entidad, etc.) y dinamizar los valores comunitarios (cooperación, ayuda mutua, altruismo recíproco) a través de la inversión emocional, generando la implicación y estableciendo lazos de unión en la población.

- **Un sector que crea ocupación**

La colaboración del voluntariado no es un freno a la ocupación, sino todo lo contrario. El voluntariado puede actuar junto a profesionales remunerados y colaborar con ellos, pero está claro que interviene en aquellas situaciones y necesidades sociales, haya o



no profesionales remunerados, cuando no se dan condiciones de mercado o de garantía pública para su satisfacción y desarrollo.

Tercer Sector y Estado de Bienestar

La existencia de las entidades y voluntariado que trabajan en determinados ámbitos hace visibles situaciones de injusticia social o pone en evidencia las necesidades sociales de personas y colectivos. De manera implícita o explícita ejercen una función de denuncia o alerta social hacia las instituciones del Estado de Bienestar.

Pero además, el trabajo de las personas voluntarias supone una implicación en la realidad y una aproximación cognitiva que puede crear un estímulo para la participación social desde una capacidad analítica y crítica.

Participación que puede y debe ir más allá de su campo específico de actuación voluntaria, ya que a través de la acción tendrá que aprender que no hay hechos o problemas aislados si no realidades complejas e interrelacionadas.

El Tercer Sector y los poderes públicos, han aprendido la necesidad de independencia del sector y a la vez la necesidad de cooperación entre las Administraciones Públicas y el sector, ya que éste es uno de los actores sociales con los que comparte objetivos y funciones.

A lo largo de este proceso, marcado por las interrelaciones entre la Administración Pública y el Tercer Sector, se ha generado un amplio consenso sobre la necesidad de políticas públicas dirigidas al mundo del voluntariado y el Tercer Sector y sobre qué tipo de política debe hacerse.

Políticas que se han puesto en prácticas en dos direcciones:

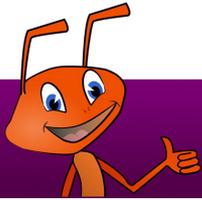
- El **reconocimiento del sector como interlocutor** en muchas actuaciones de la Administración.
- Las **políticas de promoción del Tercer Sector** por parte de la Administración.

Las ONG´s y el trabajo en red

Desde hace algunos años se insiste en las virtudes y en la necesidad de que las organizaciones **trabajen en red**. ¿A qué nos referimos exactamente?. Estamos hablando de que las asociaciones no se cierren en sí mismas y que se coordinen entre ellas, que colaboren con otras entidades para poder cumplir sus objetivos con mayor efectividad y eficiencia.

Gracias al trabajo en red, podemos multiplicar y rentabilizar mejor los recursos disponibles. La cooperación permite sumar las capacidades y también los recursos de cada una, aprovechándolos mejor, completándolos. Podemos abordar proyectos de mayor amplitud.

- Algunos ejemplos de redes:
Coordinadoras de entidades

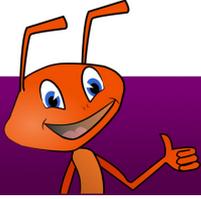


Foros de debate
Redes ciudadanas
Campañas reivindicativas

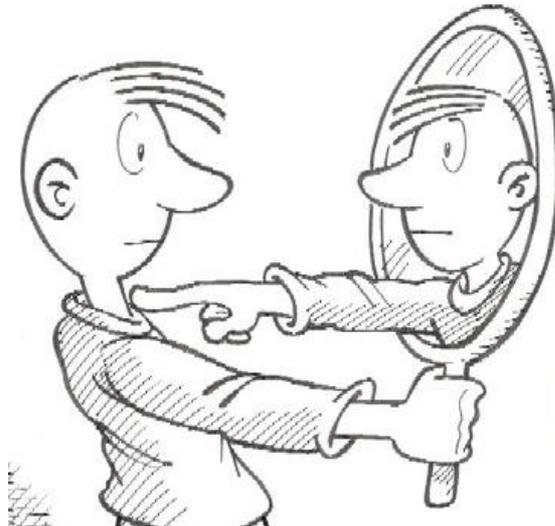
3. Ámbitos de actuación definidos por las propias entidades

Ámbitos de la PVE:

- Ayuda a domicilio
- Reclusos y exreclusos
- Cooperación
- Derechos Humanos
- Desarrollo Comunitario
- Discapacidad
- Drogodependencia
- Educación y cultura
- Familias
- Infancia
- Inmigrantes y refugiados
- Juventud
- Marginación
- Mayores
- Mujer
- Ocio y tiempo libre
- Promoción del Voluntariado
- Salud
- SIDA
- Socorro y Emergencia
- Otros



Identidad y perfil de las personas voluntarias





Objetivos de esta unidad:

- Comprender el voluntariado como una realidad enriquecedora, muy variado y con un dinamismo social cambiante.
- Realizar un proceso personal de clarificación de ideas y sentimientos en orden a optar por el voluntariado de forma consciente y comprometida
- Iniciar el itinerario de integración en el mundo del voluntariado conociendo la cultura que él mismo genera.

1. El perfil del Voluntario

Pensar en el perfil del voluntariado, es pensar en un modelo ideal de voluntariado que podría significar desestimar las buenas acciones y voluntades de muchas personas.

La respuesta a la pregunta: ¿puedo yo ser una persona voluntaria?, será siempre afirmativa. La persona voluntaria se hace y no nace, hecho que requiere el acompañamiento y formación del voluntariado en el seno de la entidad.

“Las nuevas condiciones culturales en las que habitamos y que desde el cambio epocal hasta la instalación en la sociedad de riesgos, pasando por el desenclave vital de muchas personas, afectan sin duda, a las disposiciones, actitudes y motivaciones de las personas voluntarias. Con frecuencia hoy hablamos de un voluntario “light”, reflejo de la persona “light” que protagoniza nuestra postmodernidad, y de la que todos formamos parte.”

“El voluntariado deseable y comprometido con el que soñamos no sólo ha de afrontar las amenazas que le vienen desde el exterior en forma de ideologías ya sean neoliberales, conservadoras o progresistas sino también desde el interior de las organizaciones con la pluralidad de agentes que desde diversas situaciones personales, ambientales, mediáticas y globales, quieren formar parte de esta esfera solidaria”

Razones ideales:

“ Ser útil, transformar la realidad , cambiar las estructuras injustas, reivindicar más justicia social, crecer en solidaridad, ser mejor persona, encontrarse con uno mismo, luchar por el bien común, todos somos iguales y hermanos, ofrecer lo que sé”... y todos aquellos otros motivos “idealistas”, “utópicos” que queramos ir añadiendo y que puedan proceder desde el mundo de las ideas, las creencias, la ética o la moral, la Fe o la política, la cultura o la educación recibida... Estas son las razones “ideales” expresadas en el compromiso del voluntariado. Son razones públicas y compartidas por todos. Son las que se dicen sin miedos ni tapujos. Son las que se expresan y se escriben en los tratados y en los libros de voluntariado. Son las que se explicitan en las fichas que se rellenan en las asociaciones u oficinas de recepción de voluntariado. Son las que se tienen en cuenta a la hora de evaluar los compromisos, la acción o los servicios realizados y si lo que estamos consiguiendo corresponde con esas razones. Pero ésta no es toda la verdad, hay otras muchas razones no expresadas que son más “auténticas”, más “verdaderas” y que se ocultan o disfrazan por diversos motivos. Ello condiciona la satisfacción en el grupo o la sensación de éxito en las tareas.



Razones reales:

"... Ocupar el tiempo libre, sentirse útil y bien, hacer algo por los demás y por mí, interés profesional, no aburrirme en casa, relacionarse con otros, están los amigos y yo no quiero estar solo/a, por curiosidad, porque se está pasando una depresión (terapia), por novedad, por mi familia..."

Si somos sinceros con nosotros mismos, descubriremos que los motivos expresados anteriormente, entre otros muchos no descritos aquí, son los motivos "reales" o "verdaderos" que nos mueven a ofrecer nuestro tiempo y esfuerzo en el compromiso como voluntarios. Motivos que no siempre se expresan con claridad, y que están determinando los verdaderos éxitos o fracasos de lo que hacemos, adecuando o filtrando, desde ahí, los resultados de los servicios o programas de los lugares en los que estamos y del tipo de apoyo o acompañamiento que experimentamos en la organización y en la acción en la que me comprometo. Son sentimientos internos que no se explicitan y que en el fondo me llevan a sentirme mejor o peor en la medida en que esas verdaderas razones se están cubriendo o cumpliendo. *Son los reforzadores de la vida emocional activa que nos mueven y no siempre se expresan: "Somos seres carenciados, inacabados y que por tanto, en la acción, en el tanteo y, en definitiva, en la experiencia nos hacemos y construimos como personas..."*

Si esto nos lo creemos de verdad, lo analizamos sin tapujos y nos miramos sin caretas ni lentes distorsionadas, desnudos frente al espejo, comprenderemos mejor lo que hacemos y analizaremos mejor nuestros sinceros motivos, que no son mejores ni peores, solo SON. Desde ahí, desde ese punto inacabado y en proceso de construcción que SOMOS, es donde podemos ir añadiendo aquellos motivos, aquellas razones que puedan ir ampliando nuestras conciencias, socialización y solidaridad en definitiva para construirnos como SER PERSONA.

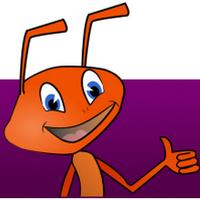
Elementos comunes de las personas voluntarias:

- Inquietud e interés por el voluntariado y la labor que realiza
- Disponibilidad para dedicar tiempo y su persona a la labor voluntaria y a la preparación que la misma requiere.
- Apertura, respeto y tolerancia con todos los seres humanos.
- Generosidad y gratuidad para buscar en todo el voluntario la promoción de las personas a quien se dirige su labor, por encima de intereses personales.

Podemos hacernos muchas preguntas: ¿Podré aportar algo? ¿soy una persona que puedo sentirme útil mediante el voluntariado? ¿soy una persona que tiene unos valores y principios adecuados para ser voluntaria?

La respuesta y la clave es que, precisamente por el hecho de plantearse estas dudas, uno es especialmente susceptible a comprender y aportar tu persona a favor de quienes lo necesitan.

Ser una persona voluntaria es una forma de ser solidaria en esta sociedad globalizada, la cual se caracteriza por los siguientes principios:



- El voluntariado es una persona que busca ser más humana en su relación con los demás.
- El voluntariado es una actividad que implica el conjunto de la persona. No es sólo un hacer desde el ser.
- El voluntariado es una experiencia transformadora, nos hace crecer, cuestionar, reclamar, comprometernos.
- El voluntariado es una expresión pública de nuestra ciudadanía, una manera de ser ciudadano, de participar activamente en esta sociedad.

2. Motivaciones para ser persona voluntaria

Cualquier motivación puede llevar a la Acción Voluntaria, pero la persona voluntaria no puede desarrollarse y permanecer en la entidad con cualquier tipo de motivación. Las motivaciones han de ser coherentes con la entidad y la Acción Voluntaria a desempeñar para no entrar en un conflicto de intereses o de satisfacción de las necesidades del voluntariado.

3. Dimensiones del voluntariado

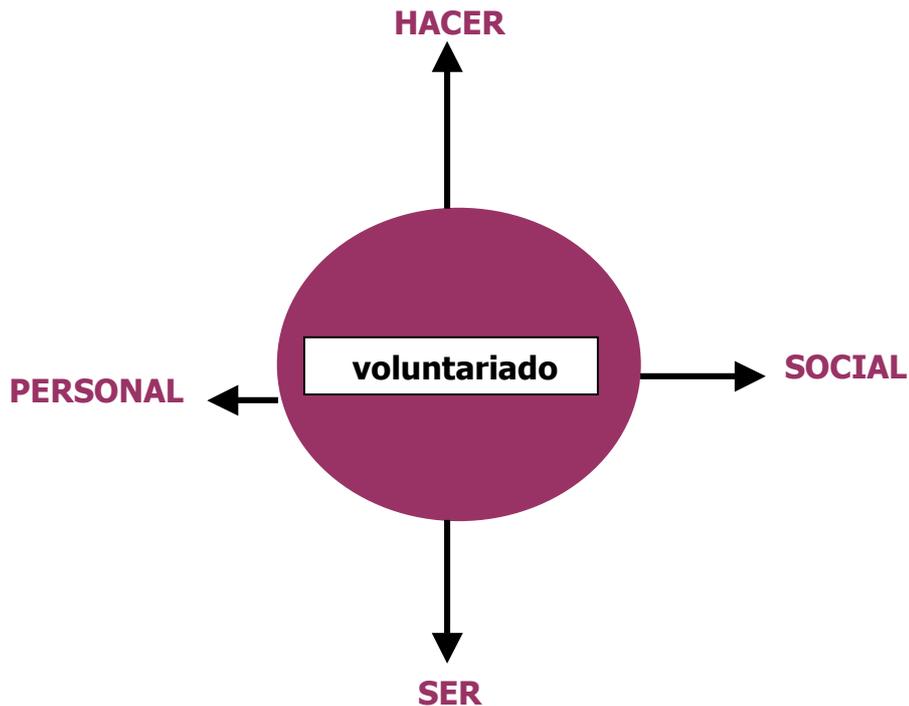
Aproximaciones:

- Es una realidad compleja, un mundo de personas, funciones, tareas, necesidades y organizaciones que enriquece de tal forma el tejido social que se puede hablar de una cultura del voluntariado.
- Una de las paradojas del voluntariado es que, al ser una realidad dinámica, su definición es difícil. Está ligada a la realidad donde se vive, a la práctica que se realiza en cada contexto.
- Los cambios sociales influyen en la concepción del voluntariado. Los últimos años han marcado una importante evolución del concepto, de tal forma que hoy nos encontramos frente a un gran protagonismo y una reflexión académica sobre el tema.
- La intervención del Estado en el mundo del voluntariado a través de programas de promoción y de la legislación, así como también las iniciativas privadas de muchas empresas que han creado programas, organizaciones, premios, eventos, becas y subvenciones, influyen notablemente en el actual protagonismo del voluntariado.
- Los hechos sociales marcan también las respuestas organizadas, y la utilización del voluntariado o la respuesta de la ciudadanía a través de sus organizaciones: por ejemplo, en el caso de los catástrofes naturales que devastan poblaciones y países (huracanes, terremotos, inundaciones), las guerras e invasiones bélicas, los conflictos armados y las masacres. Los atentados terroristas y los desastres ecológicos provocados por el ser humano.

Pero lo importante es que el voluntariado se va enriqueciendo de la realidad social y va adquiriendo nuevas funciones. Por eso es una experiencia de formación continua y



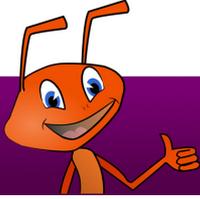
permanente, que nos hace aprender de la misma realidad y la reflexión de nuestras respuestas.



- El voluntariado se mueve entre el SER y el HACER, no es sólo presencia, ni exclusivamente actividad.
- El voluntariado integra lo PERSONAL y lo SOCIAL. Es un encuentro con las personas y con los procesos sociales en los que nos movemos.

4. Valores y actitudes del voluntariado

Si bien el voluntariado no se basa en una ideología concreta ni en un conjunto de creencias, si tiene una base y un fundamento que es la Ética de la Solidaridad. Los VALORES son aquellas realidades que uno elige por encima de otras. Es decir, valor para nosotros es aquello que uno prefiere, lo que en igualdad de condiciones elegimos, a lo que optamos, lo que nos apetece más. En este sentido amplio, un valor puede ser cualquier realidad, aunque no lo sea para otras personas.



Sin embargo, hay unos valores que tienen su fundamento en la persona, lo que nos hace ser más humanos. Estos valores humanos, no se imponen, pero tampoco se puede renunciar a ellos.

Algunos de los principios del voluntariado:

Solidaridad, Justicia, Gratuidad, Cercanía, Fraternidad, Tolerancia, Respeto activo, Responsabilidad social, Ciudadanía, Participación, Interculturalidad, Paz, Organización, Democracia, Ecología.

La participación de la persona voluntaria

El voluntariado es una experiencia y la forma de participación social por excelencia. Quien se incorpora al voluntariado y decide comprometerse en él está haciendo una declaración pública de su voluntad de intervenir en la sociedad, en la vida pública, en los asuntos de la polis.

Desde esta perspectiva el voluntariado es también el ejercicio de un derecho, del derecho de ciudadanía. Asumir el derecho de tener un rol, voz y voto, activo (y combativo) en la sociedad.

De esta manera; hacerse voluntario/a es claramente una forma de participación social, de asumir un rol público.

Sin embargo, en el tema de la participación, es importante tener en cuenta un proceso de aprendizaje. No todos hemos realizado este proceso de aprendizaje, ya que en la cultura social actual, se estimula y se tiende más hacia el individualismo que al asociacionismo.

Claves para tener en cuenta en un proceso de participación activa en las organizaciones de voluntariado:

Querer participar

Para que la participación se produzca en las organizaciones es necesario que sus miembros quieran tomar parte, quieran intervenir en el proceso asociativo, en sus actividades, etc...

La motivación no es sólo una condición necesaria (aunque no suficiente por sí sola) para la incorporación a la asociación o para su puesta en marcha. Es un factor que seguirá incidiendo sobre todo el proceso asociativo, que será necesario cuidar y reforzar

Saber participar

Para que la participación asociativa pueda producirse, no basta con que las personas quieran participar, es preciso que sepan cómo hacerlo, que cuenten con los conocimientos, capacidades, habilidades o destrezas necesarias para tomar parte,



intervenir en la consecución de los objetivos, en la satisfacción de sus motivaciones, para hacerlo, además, de forma colectiva.

Nos referimos, por lo tanto, a la formación como una segunda condición necesaria para la participación asociativa.

Poder participar

Para que se produzca la participación en una organización de voluntariado no es suficiente que sus miembros, o aquellas personas a las que se dirige, quieran tomar parte en el proyecto asociativo y que cuenten con los conocimientos necesarios. Es necesario que puedan tomar parte, que existan las ocasiones, los cauces, las estructuras, etc..., que hagan posible la participación efectiva.

Hay que tener en cuenta que debe existir una organización participativa como la tercera de las condiciones necesarias para que pueda producirse la participación en el interior de las asociaciones de voluntariado.

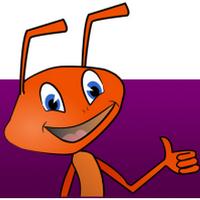
Estamos relacionando, además, y no por casualidad, la organización con el poder.

Poder entendido como capacidad, poder hacer, puesto que la organización posibilita la acción asociativa.

Y poder entendido, en su significado más clásico, como influencia sobre otras personas, puesto que es en torno a las organizaciones donde se establecen los espacios de influencia, sus conflictos y luchas, en la asociación.

Esta capacidad de poder se debe realizar en tres aspectos:

- **La organización participativa de la tarea.** Se trata de que las personas que quieran tomar parte en el proceso asociativo y sepan como hacerlo cuenten con espacios y mecanismos para poder intervenir en la organización y ejecución de las tareas derivadas de sus objetivos y fines. Esto implica la necesidad de una estructura, más o menos flexible, pero siempre participativa, que sirva para organizar las tareas: grupos o comisiones de trabajo, áreas o programas de intervención, equipos, etc...
- **La organización participativa de la comunicación y cohesión grupal.** Tiene como fin que las personas que quieran y sepan tomar parte en el proyecto asociativo cuenten con espacios y mecanismos que posibiliten el conocimiento mutuo y la comunicación entre los miembros.
- **La organización participativa del mantenimiento asociativo.** Para que las personas que quieran y sepan tomar parte en el proyecto asociativo cuenten con espacios y mecanismos que permitan intervenir en el mantenimiento de la asociación. Independientemente de cuál sea su nivel de estructuración formal, todas las asociaciones tienen necesidades de mantenimiento: han de organizar su funcionamiento cotidiano, conseguir y administrar sus recursos, establecer su identidad jurídica, mantener relaciones con el entorno, con los poderes públicos y con otras asociaciones, etc... Todo ese conjunto de tareas es considerado, con frecuencia, parte de la estructura burocrática de la asociación y a menudo se lo menosprecia. Sin embargo, de cómo se organicen estas tareas dependerá en gran



medida la identidad de la asociación pues, entre otras razones y como ya hemos dicho, es alrededor de estas tareas donde se establecen a menudo los espacios de poder en las asociaciones.

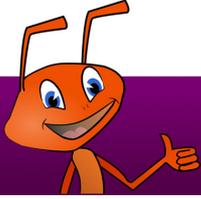
La formación: un camino para la participación

- Capacitar a la persona voluntaria es hacer más sólido su ámbito y modo de participar. Darle a conocer su tarea y como hacerlo es un modo de que se vaya eligiendo por sí mismo su lugar de participación, es contribuir a que descubra campos nuevos para su compromiso solidario y nuevos recursos humanos que den respuestas.
- Es ofrecerle instrumentos para alimentar el sentido de unirse a otros que lo necesitan y al mismo tiempo necesitar de ellos. Es ofrecerle un ámbito para ser factor activo del verdadero cambio social.

Trabajo en equipo

La acción social del voluntariado debe basarse en el trabajo en equipo:

- Su fuerza radica en la riqueza de humanidad, en su dimensión personal y colectiva.
- Su potencial, su riqueza, son las personas voluntarias. Es una organización centrada en un objetivo común, sabe que sirve para unas cosas y no para otras, que no existe para su propio interés y que busca resultados externos que pueden y deben evaluarse. No debe producir en su interior estratificaciones innecesarias.
- Propone las capacidades humanas como auténticos recursos sociales. La voluntad, la conciencia, la imaginación, la sensibilidad se estructuran y articulan como recursos en la medida en que se proyectan a través de la voluntad creadora. Esta manera de entender los recursos plantea un modelo de desarrollo a escala humana.
- Condición ética de la Acción Voluntaria para que sea tal: que tenga voluntad de cambio y que sea desde un compromiso con los desfavorecidos. El voluntariado debe ser transformador y comprometido.
- Posee un potencial innovador. El carácter cambiante de las necesidades humanas y de la sociedad actual exige una constante creatividad y renovación.



Itinerario del voluntariado



La entidad, en función de los recursos que tenga a su disposición, y de su estructura organizativa, debe de prever unos sistemas para gestionar su itinerario: la acogida y las diversas vías para el acompañamiento en la acción.

1. La persona miembro de un equipo humano en las organizaciones

Los equipos humanos son el activo más importante de cualquier organización social y, en ellos, las personas voluntarias representan un papel fundamental. La participación del voluntariado en la acción social, medioambiental, cultural, de tiempo libre, de cooperación, etc..., se enmarca en un itinerario de crecimiento personal y colectivo. Las personas voluntarias como miembros de una comunidad, son agentes de cambio social siendo partícipes de un equipo humano con el que comparten las mismas finalidades.

2. Fases de la Acción Voluntaria

2.1 La decisión de ser persona voluntaria

- **Piensa** en tus motivaciones, en lo que te interesa, en las razones por las que quieres hacerte voluntario/a.
- **Observa** la realidad de tu entorno. Analiza qué es lo que más afecta a tu alrededor.
- **Valora** la disponibilidad horaria que tienes, tus capacidades, tu formación, etc... esto te ayudará a definir qué puedes hacer
- **Contacta** con las organizaciones de acción voluntaria de tu municipio. Es básico que te informes y conozcas sus objetivos, proyectos, acciones, etc. Cuando te hayas decidido por una entidad, debes acercarte a ella e informarte: conocer a otras personas voluntarias y las formas de organización y gestión, acudir a las sesiones de presentación, etc..
- **Participa**. El final del proceso de decisión. Es el momento en que te implicarás en el proyecto que hayas elegido, en el que mejor puedes desarrollarte como persona y como agente de transformación social.

Hay que tener en cuenta que ser voluntario/a no es...

Mano de obra barata. Las acciones del voluntariado tienen sentido como una acción de participación y de implicación en determinadas situaciones sociales, es decir, no se deben mercantilizar. El voluntariado es un derecho que no se debe confundir ni equiparar con el derecho al trabajo.

Suplencia de profesionales remunerados. La aportación de la persona voluntaria es insustituible y no debe ser sustituta de ninguna otra aportación profesional.

Prácticas profesionales. La Acción Voluntaria supone un enriquecimiento personal para la persona que la realiza, el a priori de hacer currículum en organizaciones sociales no se debe contemplar.



Acceso a un puesto de trabajo. La Acción Voluntaria no se debe entender como un medio para conseguir un futuro puesto de trabajo. Aunque es posible que la entidad te ofrezca colaborar de forma remunerada en algún proyecto o actividad concreta.

PUNTOS FUERTES/ESTRATÉGICOS DEL VOLUNTARIADO

- Entenderse el voluntariado, a sí mismo, como un experto en humanidad.
- Tener su raíz en las personas más frágiles, optar por los más frágiles, para contribuir a hacerlos menos vulnerables.
- Estar dispuesto a inyectar cambios en la sociedad
- Promover pequeñas iniciativas de carácter local: cercanas, de encuentro, enraizadas en una comunidad, fortaleciendo relaciones, potenciando y comunicando lo pequeño para engrandecerlo.
- Potenciar la diversidad, creando y recreando. La solidaridad es creativa porque conoce. Quien ama verdaderamente conoce. No trasplanta ni imita, descubre y responde a necesidades.
- Buscar la coordinación. Que circulen ideas, que se creen redes de comunicación, que exista independencia pero no aislamiento. Entendiendo por coordinación lo opuesto a absorción de unos en otros.
- Establecer alianzas. Relaciones sólidas, con un territorio común, con mucha claridad en los límites para facilitar el encuentro y potenciar las líneas de fuerza; complicidades en sentido positivo.

PUNTOS DÉBILES/FLAQUEZAS

- Clientelismo. Estar preocupados/as por qué asociación u organización es más grande, cuál tiene más voluntariado, cuál es la mejor, si somos los mejores, etc...
- Obsesión por responder a decisiones políticas. El voluntariado es fuerte cuando se mueve en espacios no burocratizados.
- La falta de información. La comunicación es el primer acto de solidaridad.
- La competitividad.
- La falta de coordinación. Carecemos de fuerza, dividimos un objetivo que es común, duplicamos esfuerzos, perdemos energía.

Pero... ¿qué implica ser voluntario/a? ¿A qué me comprometo? ¿Tengo que actuar de una determinada manera siguiendo unos determinados valores de conducta?

Los deberes de la persona voluntaria:

Hacia la persona destinataria de su acción

- Aportación de lo mejor de uno mismo. Actuar con humanidad y eficacia en las tareas encomendadas.
- Prestar a la persona beneficiaria una ayuda gratuita y desinteresada sin esperar ni aceptar ningún tipo de compensación material.



- Reconocer, respetar y defender activamente la dignidad personal de las personas beneficiarias, conociendo y acatando la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Potenciar el desarrollo integral como persona del beneficiario.
- Comprender la situación de partida del beneficiario.

Deberes del voluntariado hacia la organización

- Conocer y asumir el ideario, estatutos, fines, programas, normas de regulación y método de trabajo de la organización.
- Respetar la organización sin utilizarla en beneficio propio.
- Confidencialidad y discreción.
- Comprometerse de modo meditado, libre y responsable, cumpliendo, los compromisos adquiridos y realizando con seriedad las tareas encomendadas.
- Demandar y participar en actividades de formación necesarias para la calidad de la intervención voluntaria.
- Informarse antes de comprometerse, sobre la tarea y responsabilidades que se asumirán, y considerar si se dispone de tiempo y energías suficientes.
- En caso de renuncia, comunicarla con antelación suficiente para evitar perjuicios a los beneficiarios o a la organización.
- Actitud abierta y cooperante hacia las indicaciones de la organización.
- Participar imaginativamente en la organización.
- Informar sobre las necesidades no satisfechas de las personas usuarias y sobre las deficiencias en la aplicación de los programas.
- Informar sobre la posible inadecuación de los programas.
- Denunciar las posibles irregularidades que se detecten.
- Colaborar de manera gratuita y desinteresada.

Hacia las otras personas voluntarias

- Respetar la dignidad y la libertad de las otras personas voluntarias, reconociendo el valor de su quehacer, ya sean de la propia organización o de otras.
- Adoptar una actitud de apertura y escucha hacia el otro.
- Fomentar el trabajo en equipo propiciando una comunicación fluida y un clima de trabajo y convivencia agradable.
- Intercambiar sugerencias, ideas, propuestas y experiencias en un marco de respeto mutuo con vistas a una mayor eficacia del trabajo que se lleva a cabo.
- Hacer propios y asumir con responsabilidad los compromisos adquiridos por el grupo.
- Facilitar la integración formación y participación de todo el voluntariado, especialmente de los nuevos, en condiciones de igualdad.
- Ofrecer una acogida cálida y sincera a quienes inician su voluntariado.
- Promover el compañerismo para evitar la competitividad, el afán de protagonismo, las tensiones y rivalidades.
- Crear lazos de unión entre voluntariado de diferentes organizaciones.



Deberes del voluntariado hacia la sociedad.

- Promover la justicia social, fomentando una cultura de la solidaridad rica en valores humanos y difundiendo el voluntariado.
- Conocer la realidad sociocultural, para mejorarla, atendiendo a las necesidades e interviniendo en las situaciones de injusticia.
- Tener como referencia de la propia actividad la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Complementar la acción social de las distintas Administraciones Públicas, para aumentar el bienestar y calidad de vida de la sociedad, sin proporcionarles un pretexto para eludir sus propias responsabilidades.
- Comunicar a las instituciones pertinentes las situaciones de necesidad o marginación y reclinarles compromisos para solventarlas.
- Procurar que el voluntariado no impida la creación de empleo. Detectar posibles yacimientos de empleo con relación a las necesidades cubiertas por el voluntariado que deben de ser asumidas por otros sectores.
- Transmitir, con sus actitudes, acciones o palabras aquellos valores e ideales que persigue con su Acción Voluntaria. Ser coherente con la actitud de una persona voluntaria en el día a día.

2.2 Selección de la organización

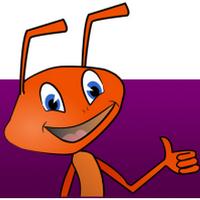
Una vez has decidido que quieres iniciar un compromiso social como voluntario/a es fundamental que selecciones el colectivo, grupo u organización en la que participar e implicarte y seguir los siguientes pasos:

OBSERVAR tu realidad para determinar cuál es el ámbito que más te interesa.
VALORAR tu disponibilidad así como tus capacidades.
CONTACTAR con entidades.

2.3 Integración en la organización

La integración en la organización hace referencia al inicio concreto del itinerario activo de voluntariado en la entidad. Habiendo participado positivamente en el proceso de selección inicial y habiendo mantenido una entrevista en profundidad con la persona responsable del voluntariado, si te encuentras en esta fase, es que inicias tu compromiso con la entidad, con sus fines, con su equipo humano y con las personas o colectivos usuarios.

El acuerdo de voluntariado es un documento formal que comporta obligaciones y derechos tanto para la entidad como para la persona voluntaria. Conocemos ahora los derechos de las personas voluntarias que son obligaciones de la organización:



- Recibir la información, formación orientación, apoyo y/o medios materiales necesarios.
- Ser tratado sin discriminación, con respecto a su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- Participar activamente en la organización.
- Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria.
- Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades
- Disponer de una acreditación identificativa de su condición de persona voluntaria.
- Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene.
- Obtener respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución.

Al iniciar tu compromiso personal y ciudadano con una entidad/federación:

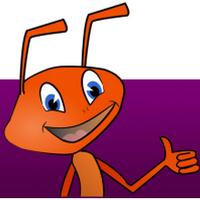
- Incorpórate a la organización en la tarea y responsabilidades asignadas.
- Ten una idea clara de tu papel, tus derechos y deberes. Es importante que cuentes con una orientación continua.
- Participa en las sesiones de orientación y en los programas de formación que se realicen.
- Respeta el principio de confidencialidad y los códigos éticos de la organización
- Afronta tu compromiso con espíritu abierto.

La asignación de tareas es la concreción de tu Acción Voluntaria en los programas y acciones de la organización. Ten en cuenta que la definición madura de esta asignación es fundamental para iniciar un proceso de crecimiento personal como persona voluntaria.

La asignación de tareas debe:

- Corresponder a tus cualidades y habilidades personales
- Definir la tarea y la responsabilidad que conlleva.
 - Entender qué se espera de ti,
 - Por cuánto tiempo
 - Con qué ayuda puedes contar
 - Cuáles son tus referentes en el equipo
 - Como y dónde se evaluará tu acción, etc.
- Valorar tu disponibilidad y compromiso inicial
- Indicar las expectativas de la entidad acerca de tu participación
- Establecer los canales de autoridad, así como el nivel de autoridad del voluntariado.

"... tanto el exceso de responsabilidades como la falta de ellas puede entorpecer la práctica voluntaria..."



En tu compromiso de voluntariado y, sobre todo, en el inicio de éste, las relaciones interpersonales con el equipo humano y las personas usuarias de la entidad son un elemento muy importante. La Acción Voluntaria en organizaciones sociales es una acción de transformación social que cuenta con las relaciones personales como recurso básico.

2.4 El acompañamiento y seguimiento de personas voluntarias.

La persona responsable del voluntariado tiene la función de acompañar a la persona voluntaria en su proceso personal en la organización.

En el seguimiento que realice la persona responsable de voluntariado, como voluntario o voluntaria se necesita...

- **que se otorgue confianza:** "sentir que cuento con confianza en la tarea asignada"
- **que se dé reconocimiento:** " que se me agradezca y reconozca mi acción y dedicación, que se me conozca, se me entienda y se muestre interés hacia mi persona"
- **que la delegación sea clara:** "que se me expliquen las responsabilidades asignadas a cada tarea"
- **que se realicen evaluaciones:** " en las que yo participe activamente, que se me informe de mi progreso"
- **que se me permita estar implicado/a:** "tomar decisiones o compartir reflexiones acerca de la tarea que realizo, tener oportunidades para expresarme libremente", etc.

Tan importante como lo que necesitas como persona voluntaria es lo que aportas a la construcción de la relación entre el/la responsables y tú. Es una relación de dos personas en las que cada una debe tener una actitud constructiva y abierta.

Tu actitud en el seguimiento debe ser:

- Comprometida con tu acción
- Motivada y motivadora, dinámica y dinamizadora
- Respetuosa y abierta a las relaciones interpersonales, con capacidad de diálogo e interacción
- De interés y con confianza hacia las personas con las que te relacionas
- Con capacidad para escucha y análisis
- Receptiva para aprender continuamente
- Comprensiva con la diversidad de ideas, creencias y culturas
- Responsable con los compromisos adquiridos

En las relaciones interpersonales, la comunicación directa cara-a-cara es la más eficaz y la mejor ayuda a afianzar la confianza en los grupos humanos. En ese



sentido, el voluntariado tiene la responsabilidad de formarse en habilidades comunicativas que ayuden tanto a la relación de seguimiento con sus coordinadores como con las personas usuarias de su acción voluntaria.

2.5 Salida de la persona voluntaria

Una constructiva de finalizar el itinerario de voluntariado en una entidad manera es a través de una salida reflexionada y planificada

En este sentido, la información, comunicación y revisión de los motivos de la finalización de tu compromiso con la organización son los elementos que pueden ayudar a la entidad y al equipo humano en el seguimiento y acompañamiento a futuras personas.

En este momento, como en muchos otros, la honestidad de la persona voluntaria es muy necesaria. Esta honestidad debe ser recogida por los responsables de voluntariado que deben tomar en consideración la información del voluntario que se marcha y estar dispuestos a cambiar los posibles factores de insatisfacción que se hayan podido detectar.

En la salida de la organización es muy importante que se haga una comunicación formal de los motivos de la misma. En esta comunicación el voluntario/a debe tener en cuenta tanto el contenido como la forma de transmitir.

- **Contenido.** Algunos elementos que se debe comunicar en la salida
 - Cuál era tu tarea en la entidad
 - Cuánto tiempo has estado de voluntario/a
 - Cómo ha sido tu participación e implicación en la entidad
 - Razones de tu finalización
 - La valoración que haces sobre:
 - La formación recibida
 - El acompañamiento por parte de las personas responsables
 - El conjunto de la experiencia
 - Las relaciones interpersonales que has establecido
 - Si recomendarás esta organización a otras personas voluntarias
 - Sugerencias de mejora

- **Forma.** Elementos orientativos.
 - Escoge el momento idóneo para comunicar tu finalización
 - Informa a la persona responsable de voluntariado
 - Prepara la reunión
 - Manifiesta una actitud constructiva



- Pon en juego tus habilidades de comunicación
- Sé respetuoso/a con las personas y con la organización

3. El desarrollo de los equipos humanos

En el itinerario del voluntariado en una organización existen diferentes elementos que son transversales a todo este proceso. Es decir, que se encuentran presentes a lo largo de todo tu crecimiento y que facilitan una Acción Voluntaria transformadora y comprometida. Estos elementos transversales son:

- La formación
- La comunicación
- La motivación
- La participación
- La evaluación

3.1 LA FORMACIÓN

La formación es un derecho y una necesidad para la acción de calidad de las actividades que se desarrollan.

Una formación que ha de ser lo más amplia y que debe contemplar:

- La dimensión personal y relacional
- La dimensión técnica y relativa a la acción/tarea
- La dimensión participativa y organizativa

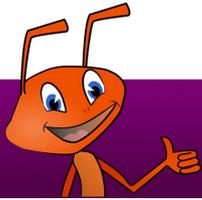
La formación debe ayudar a ser una persona reflexiva y consciente de la tarea que realiza el voluntario y de sus implicaciones

PROCESO FORMATIVO

En cada momento en el que se encuentre el voluntario en su itinerario, la entidad tiene la responsabilidad de ofrecer la formación adecuada para el desarrollo de su labor.

El proceso formativo como mínimo plantea tres niveles correspondiendo a cada uno de ellos un tipo de formación:

- Formación Básica: formación sobre la organización, los proyectos, el funcionamiento ordinario, las principales líneas de acción, etc..
- Formación Especializada: formación específica y concreta sobre la tarea o campo de actuación de voluntariado.
- Formación Continua: formación para la actualización de conocimientos.



¿Qué elementos debe contemplar el Plan de Formación inicial de tu organización?

Debe girar en torno a dos ejes:

- a) Formación institucional: misión, organización, proyectos, organigrama, tareas y responsabilidades de coordinadores/as, espacios de comunicación y seguimiento, evaluaciones, etc...
- b) Formación sobre la tarea: habilidades requeridas, conocimientos necesarios, etc...

Como voluntario/a ten en cuenta que:

- La asistencia a la formación es fundamental y obligatoria
- La aplicación de los conocimientos y técnicas aprendidas mejorará tu Acción Voluntaria
- La evaluación que hagas sobre la formación ayudará a definir futuros planes
- Tu participación en la formación:
 - facilitará tu implicación en la organización
 - ayudará a conocer todo el equipo humano
 - motivará tu acción en la organización
 - alimentará tu crecimiento personal

3.2 LA MOTIVACIÓN

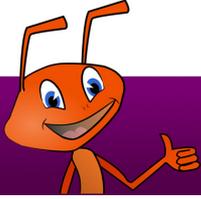
La motivación nos hace ser personas implicadas en nuestra sociedad. La persona voluntaria es, por definición, una persona motivada por la transformación social.

Motivación proviene del latín, *movere* – moverse para satisfacer una necesidad y ésta induce a la acción siendo un elemento básico de la Acción Voluntaria.

MOTIVACIONES BÁSICAS

En el desarrollo de la persona convergen cuatro tipos de deseos básicos o vivencias:

- ❖ **Seguridad.** Este deseo puede ser satisfecho a través de valores, creencias, situaciones, experiencias, red de relaciones, elementos materiales, etc...
- ❖ **Novedad de experiencias.** Este deseo se satisface con la búsqueda de nuevas relaciones, nuevas situaciones, nuevos lugares, nuevos roles, nuevas responsabilidades.
- ❖ **Reconocimiento.** Este deseo se satisface cuando la persona – o el grupo- es alguien para otras personas. Cuando se valora por alguna de las facetas, cuando se llega al punto de ser reconocido/a. En este momento, la seguridad y el grado de satisfacción aumentan.



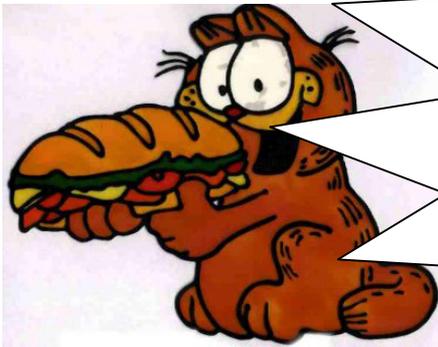
- ❖ **Afectividad.** Es el deseo de ser querido/a. Requiere ser aceptado/a como persona por lo que es, en su totalidad.

LAS MOTIVACIONES EN EL ITINERARIO DE VOLUNTARIADO

En el desarrollo de tu acción de voluntariado podemos destacar tres tipos de motivaciones en función del momento en que te encuentres en tu trayectoria:

- **Inicial**, que nos inducen a decidir hacernos personas voluntarias
- **De adhesión**, que nos ayudan a seleccionar la organización de voluntariado en la que participar
- **De continuidad**, que nos hacen mantener el interés por colaborar en la entidad a lo largo del tiempo

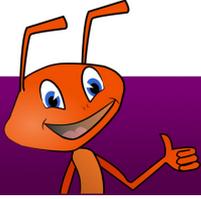
No es suficiente con que experimentes el deseo o motivación inicial. Esta acción primera se debe concretar en una motivación de adhesión a una entidad o colectivo y mantenerse en el tiempo a través de la participación en acciones o proyectos.



Uno de los elementos más valiosos de la práctica voluntaria es la motivación... ¡DEBES ALIMENTARLA DÍA A DÍA!

Cuando uno se acerca a una organización para conocerla y valorar su posible participación en ella, es esa la persona activa, motivada y sensible a la realidad social. Sin duda, la organización debe acoger esta sensibilidad y responder a ella a lo largo de todo el itinerario del voluntario respondiendo a sus expectativas y necesidades.

Este seguimiento y acompañamiento, no debe convertir al voluntario en un sujeto pasivo respecto al mantenimiento de sus motivaciones. El voluntario debe continuar motivándose y mejorando su implicación en la entidad a través de su participación: adquiriendo nuevas responsabilidades, participando en nuevas acciones y proyectos, aportando y recibiendo información, etc...



Existen ciertos elementos en las relaciones humanas que favorecen que el voluntariado mantenga y transforme sus motivaciones en su Acción Voluntaria. Entre ellas destacan:

- El reconocimiento de tus tareas
- La aprobación afectiva de las personas
- La aceptación de sus ideas, de sus propuestas, de su persona
- El respeto por parte de los compañeros/as, usuarios/as
- La vivencia de crecimiento personal
- El progreso y modificación de sus responsabilidades y tareas
- El mantenimiento de relaciones amistosas y agradables

iii No olvidemos que el voluntario/a es el responsable de generar todo esto !!!
iii El voluntario es agente activo en mantener y aumentar sus motivaciones !!!

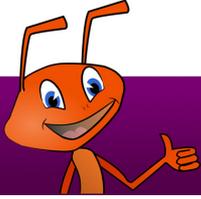
¿POR QUÉ PIERDEN LA MOTIVACIÓN LAS PERSONAS VOLUNTARIAS?

- Discrepancias entre las expectativas iniciales y las tareas/cargo asignado
- Falta de apoyo y relación con el equipo humano
- Escaso reconocimiento
- Pocas oportunidades de crecimiento personal
- Inexistencia de espacios en los que reflexionar y evaluar la tarea
- Rutina y aburrimiento
- Actitudes dirigistas y poco participativas de los responsables etc...

3.3 LA COMUNICACIÓN

La acción de comunicar entendida como: "Hacer a otro partícipe de lo que uno tiene"... "Consultar, conferir con otros un asunto, tomando su parecer"... "Descubrir, manifestar o hacer saber a alguien alguna cosa"... nos hace pensar que la comunicación es algo más que el mero traslado de información!

Comunicar es también una actitud... ¡Todo comunica!



En la práctica voluntaria, la comunicación directa, la que se da cara a cara, es la más importante. En esta comunicación es dónde se establecen las relaciones más fuertes entre las personas: con las personas usuarias, con los compañeros/as de voluntariado, con los/as responsables etc.... A continuación te presentamos algunos elementos fundamentales en la comunicación directa, en la interacción cara a cara.

Comunicación cara a cara

Elementos positivos

Empatía
Confianza y tranquilidad
Comprensión y paciencia con el oyente
Repetir las ideas si es necesario
Ponerse en el lugar del oyente
Aceptar las diferencias de opinión
Disposición a cambiar de posición

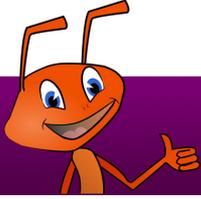
Elementos negativos

Autoritarismo
Sarcasmo
Enfado y Agresividad
Amenazas
Nerviosismo, intranquilidad
Escasa paciencia y serenidad

En las relaciones cara a cara en las que establecemos los lazos de relación, de confianza, de solidaridad y de empatía entre las personas y es, sin duda, uno de los elementos de mayor motivación para el voluntariado.

Estrategias para ser una persona comunicadora

- Mirar a las personas con las que se habla
- Escuchar e interesarse por la persona en su globalidad y por lo que dice en particular
- No relacionar todo lo que se escucha con uno/a mismo/a, dando impresión de egocentrismo
- Mostrarse dispuesto/a a todo cambio que parezca positivo
- No estar ni aparecer nunca a la defensiva por muy identificado que esté con una idea
- Ver el lado positivo de las personas, de sus tareas
- Comprender y dominar los códigos de comunicación en la cultura o subcultura donde se está o se interviene
- Mostrarse siempre como una persona clara, auténtica y respetuosa
- Hablar pausadamente y sin prisas
- Organizar y ordenar la exposición de ideas
- Manifestar seguridad
- Ser sensibles a las sugerencias de las personas



- Mostrar un talante abierto, compatible con ideas y opciones muy claras
- Mostrarse sin prejuicios, no juzgar, ni sospechar
- Comprobar:
 - Que has transmitido lo que querías
 - Que te han entendido
 - Que las otras personas escucharon lo que tú justamente querías decir





3.4 LA PARTICIPACIÓN

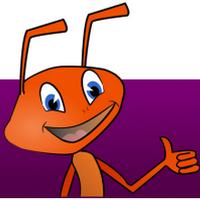
La acción voluntaria es una expresión de la participación social

1. ¿Cuáles son las características de la participación social?

- **Un medio, no un fin en sí misma.** Medio que permite la implicación en la sociedad a través del compromiso con las organizaciones de voluntariado. Son acciones prácticas y no únicamente ideológicas.
- **Un derecho fundamental.** Derecho fundamental reconocido por nuestra Constitución.
- **Una condición para la transformación social.** Permite dar respuestas a las necesidades e intereses colectivos al poner en marcha soluciones a problemas concretos y al ejercer la presión necesaria sobre los poderes públicos para obtener de ellos las respuestas adecuadas a dichos problemas.
- **Una responsabilidad ciudadana que supone compromiso.** La ciudadanía, de esta forma, se implica y compromete solidariamente con el conjunto de la sociedad en la toma de decisiones.
- **Una dimensión positiva de la libertad.** Expresión de las libertades públicas de un estado democrático.
- **Una forma de legitimar la democracia.** Intervención efectiva de la ciudadanía en la vida pública.

2. ¿Cuáles son las condiciones necesarias para que la participación social de una persona voluntaria se lleve a cabo en una organización?

- **Querer participar (motivación).** Sin motivación no es posible una verdadera participación social de la ciudadanía
- **Saber participar (formación).** Hay que conocer los mecanismos participativos, es decir, tener los conocimientos y habilidades necesarios para provocar una transformación. La formación para la participación en las organizaciones de voluntariado son formales (cursos y sesiones) como informales.
- **Poder participar (organización).** Es necesario que existan cauces para facilitar la participación. Estos cauces deben estar presentes tanto en la sociedad en general como en la organización concreta. La persona voluntaria ha de tener espacios que favorezcan su implicación y compromiso.

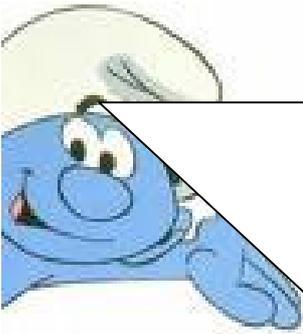


LAS REUNIONES DE SEGUIMIENTO

Uno de los espacios de participación para las personas voluntarias son las reuniones de seguimiento y de acompañamiento de la tarea que realizan. Cada organización debe tener regulado estos espacios y el voluntariado debe ser conocedor de los mismos.

Las reuniones de equipo son un espacio formal idóneo para que el voluntario participe, comunique e informe de sus ideas, opiniones, y sugerencias desde un enfoque constructivo y transformador.

- Elementos importantes para las reuniones de seguimiento:
 - **Prepara con antelación la reunión.** Si el orden de la reunión y los materiales se han enviado antes, es necesario que se revisen antes del encuentro.
 - **Llega puntual y permanece hasta el final**
 - **Muestra atención.** No solo a los mensajes verbales sino también a los no verbales (orden de la sala, asientos, gestos, contacto visual, etc...)
 - **Contribuye al debate y a la reflexión.** Tus aportaciones deben ser:
 - Relevantes sobre el tema de la reunión
 - Que se den en el momento apropiado
 - Claras y comprensibles
 - Críticas y constructivas
 - Flexibles y no dogmáticas (las cosas normalmente no son blancas o negras)



**Participar es algo más que estar presente
Participar es implicación, intervención y
toma de posición.**



3.5 LA EVALUACIÓN

La evaluación es una estrategia básica de aprendizaje

Hay que tener en cuenta que:

- Si revisamos nuestra tarea de voluntariado recogeremos elementos para mejorar nuestro compromiso social
- Evaluar es aprender de la experiencia, revisar lo hecho y plantear propuestas de acción

La evaluación de la tarea del voluntario debe responder a:

- Los criterios de trabajo que se dieron a conocer en tu selección inicial
- El grado de consecución de los objetivos propuestos para tu tarea
- Los criterios de participación e implicación en la organización
- La valoración que hace el equipo responsable de tu acción

Estos elementos debe conocerlos el voluntario al inicio de su acción voluntaria porque son los que le van a ayudar a ser parte activa en la evaluación de su práctica:

- 1. Clarificación inicial de lo que se espera de ti y de tu acción en cuanto:**
 - a. A la tarea
 - b. Al funcionamiento general de la organización
 - c. A tu relación con el equipo humano de la entidad
 - d. A tu relación, acción con las personas usuarias
 - e. A tu participación en otras actividades, proyectos
- 2. Información sobre el proceso de evaluación**
 - a. Quién evalúa
 - b. Cómo se evalúa (instrumentos)
 - c. Qué se evalúa (los criterios antes definidos)
 - d. Dónde se evalúa (reuniones, espacios informales, etc...)
 - e. Cuándo (periodicidad de la evaluación)
- 3. La devolución de la evaluación**
 - a. Qué se va a hacer con la evaluación



Fuentes y tipos de información para la evaluación

- a) Fuentes de información que se utilizan para la evaluación de la persona voluntaria. Son muchas fuentes (formales y no formales) de información sobre las que recoger datos de evaluación por parte de los responsables de voluntariado.

Alguna de ellas son:

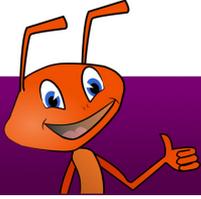


- Cuestionarios
- Fichas
- Informes
- Entrevistas de seguimiento
- Reuniones periódicas de equipo
- Reuniones de evaluación específicas
- Entrevistas con los compañeros/as
- Entrevistas con las personas usuarias

- b) Tipos de información. En función de la naturaleza de la información la evaluación será diferente:

- a) Cuantitativa: que pone el acento en los datos estadísticos y hace valoraciones positivas o negativas en función de los números.
- b) Cualitativa: que pone el acento en la calidad de la Acción Voluntaria recogiendo, paralelamente, los elementos de dificultad o de apoyo de esta calidad.

La evaluación no constituye el final del itinerario de voluntariado, por el contrario, es un elemento que debe estar presente en todo tu compromiso social. Evaluar significa observar y analizar la realidad para mejorar la Acción Voluntaria hacia una mayor y mejor transformación social.



La utopía está en el horizonte. Camino dos pasos, ella se aleja dos pasos y el horizonte se corre diez pasos más allá. ¿Entonces para que sirve la utopía? Para eso, sirve para caminar.

Eduardo Galeano