

La Llei del voluntariat pas a pas

6. Convivència i relació entre el voluntariat i les persones contractades de l'entitat



La **Llei** del voluntariat pas a pas. – Primera edició
Conté: 1. Quines entitats poden tenir voluntariat? – 2. Què cal tenir en compte per incorporar persones voluntàries a l'entitat? – 3. El pla de voluntariat i el pla de formació del voluntariat – 4. Els drets i deures de les entitats amb programes de voluntariat – 5. El full de compromís, les assegurances i el rescabament de les despeses – 6. Convivència i relació entre el voluntariat i les persones contractades de l'entitat
I. Catalunya. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
1. Catalunya. Llei 25/2015, del voluntariat i de foment de l'associacionisme 2. Voluntariat – Catalunya 3. Associacions, institucions, etc. – Dret i legislació – Catalunya 4. Llibres de lectura fàcil 364-32(460.23)

© **Generalitat de Catalunya, 2019**
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Passeig de Taulat, 266-270
08019 Barcelona



Podeu consultar el text de la llicència de cessió de drets d'autor
a: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/es/legalcode.ca>

El contingut d'aquesta monografia ha estat elaborat pel Grup de treball que ha sumat el coneixement i expertesa de l'Associació Casal dels Infants per a l'acció social als Barris i dels tècnics de la Sub-direcció General de Cooperació Social i Voluntariat (Araceli Crespo, Enric Cortiñas i Marc Viñas), que també n'han fet la coordinació tècnica.



Els textos de Lectura Fàcil segueixen les directrius internacionals de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) quant al llenguatge, el contingut i la forma, a fi que tothom els pugui entendre.
L'Associació Lectura Fàcil ha fet aquesta versió en Lectura Fàcil.
Més informació: www.lecturafacil.net

Primera edició: maig de 2019

Maquetació: Jordi E. Sánchez Castro
Adaptació de les il·lustracions vectorials d'ús lliure: Ce.Gé
Tiratge: 2.500 exemplars
Dipòsit legal: B 12572-2019

Podeu trobar aquesta obra i les altres que ha publicat el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies al nostre catàleg de publicacions:

http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/el_departament/publicacions/

Índex

Presentació	4
Introducció	6
1. L'entitat amb voluntariat i professionals contractats	7
2. El rol de les persones voluntàries	8
3. El rol de les persones contractades	9
4. Com millorar el treball conjunt en equips mixtos?	10
5. El rol del coordinador de voluntariat	11
6. El rol del responsable d'un equip on intervenen persones contractades i voluntàries	12
7. Propostes per consolidar els equips	13
7.1 Formació del personal contractat i de les persones voluntàries	13
7.2 Comunicació, seguiment i participació	14
7.3 Altres recursos	15

Presentació

L'aprovació de la Llei 25/2015, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, situava les entitats, i de retruc també altres actors, davant de la necessitat de repensar i refer la seva relació amb el voluntariat.

Tot i el període transitori de dos anys que fixava la Llei per a la seva adaptació i les iniciatives que la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària (DGACC) ha dut a terme per donar-la a conèixer, hi ha entitats que tenen dubtes sobre com aplicar-la.

Amb la voluntat d'acompanyar aquestes entitats i el teixit associatiu en general, hem volgut desgranar, de manera planificada, els principals aspectes que la Llei planteja, oferint una lectura més amable i clarificadora.

Aquest treball de fer pedagogia de la Llei l'hem realitzat de manera conjunta l'equip tècnic de la DGACC amb el sector associatiu, en concret amb cinc entitats que, per la seva experiència en algun dels aspectes clau de la Llei, podien fer una aportació de qualitat: el Casal dels Infants, la Creu Roja a Catalunya, la Federació Catalana de Voluntariat Social, la Fundació Pere Tarrés i la Fundació Catalana de l'Esplai.

A partir de l'experiència i el coneixement acumulats en aquests anys de servei a les entitats pels uns i els altres, **hem intentat avançar des de la realitat de les entitats en aquest camí cap al compliment de la Llei.**

Per això també hem sumat al projecte l'Associació Lectura Fàcil que, amb el seu objectiu d'apropar la lectura i la informació a totes les persones, ens ha permès fer un material més concret i didàctic.

En aquesta col·lecció de monografies hem posat el focus en sis aspectes estratègics, que són:

1. Quines entitats poden tenir voluntariat?
2. Què cal tenir en compte per incorporar persones voluntàries a l'entitat?
3. El pla de voluntariat i el pla de formació del voluntariat
4. Els drets i deures de les entitats amb programes de voluntariat
5. El full de compromís, les assegurances i el rescabament de les despeses
6. Convivència i relació entre el voluntariat i les persones contractades de l'entitat

Algunes monografies incorporen annexos amb recomanacions per avançar i eines que poden ajudar-vos a disposar dels mínims per garantir un bon exercici del voluntariat.

Properament està previst abordar –amb el mateix model de treball– tres aspectes més que la Llei incorpora amb força i en què calen també propostes concretes per tractar-los i posar-los en pràctica: la participació del voluntariat a les entitats; el reconeixement de les competències adquirides en l'exercici del voluntariat, i el paper dels usuaris en les entitats de voluntariat.

Confiam que aquestes sis primeres monografies us siguin d'utilitat i us convidem també a fer-nos arribar les vostres impressions.

Bernat Valls

Director general d'Acció Cívica i Comunitària

Introducció

Algunes entitats, acostumades a sumar esforços al voltant dels projectes, han evolucionat cap a altres models de relació amb les persones, mitjançant el contracte laboral.

Aquesta nova relació els permet arribar més enllà en la seva intervenció i avançar en la seva missió.

La **convivència de diferents perfils en els projectes i en la gestió de l'entitat** demana ser curiosos i estar atents a l'hora de reconèixer i posar en valor l'aportació insubstituïble de cada un d'ells.

El treball en equip té les seves dificultats, i poden accentuar-se quan les persones que hi conviuen tenen rols, responsabilitats, tasques i nivells de compromís o de dedicació diferents.

Podem tenir persones contractades si tenim voluntaris? Qui és més important?

El voluntariat està al servei dels treballadors?

Per què hi ha tensions? És normal? Què podem fer per evitar-les?

Què podem fer perquè els treballadors acceptin el voluntariat?

I perquè el voluntariat se senti reconegut entre els professionals?

Què podem fer perquè se sentin un sol equip?

T'ho expliquem!

1. L'entitat amb voluntariat i professionals contractats

Hi ha entitats del tercer sector en què conviuen persones voluntàries i personal contractat.

Optar per aquesta via és creure que la tasca del voluntariat sumada a la del personal contractat és imprescindible per assolir els objectius de l'entitat i una oportunitat per millorar la qualitat dels equips de treball i l'impacte dels projectes.

Però el treball en equip sovint genera tensions i conflictes. Aquests conflictes són més complexos quan hi ha dos perfils de persones que es relacionen de diferent manera amb l'entitat i tenen interessos diferents.

Això comporta tenir polítiques que donin suport i cuidin la bona entesa i cohesió dels equips.

» Trobareu més informació a la **Monografia 1. Quines entitats poden tenir voluntariat?** i **Monografia 2. Què cal tenir en compte per incorporar persones voluntàries a l'entitat?**



2. El rol de les persones voluntàries

Els voluntaris **escullen de forma lliure** col·laborar i participar en l'entitat.

El voluntariat aporta:

- Compromís
- Sentit de la feina
- Motivació pel projecte
- Altres maneres de fer i veure el projecte
- Diversitat de creences i opcions
- Il·lusió
- Sentit comú
- Idees
- Voluntat
- Empatia

El voluntariat no té un contracte laboral, però signa el full de compromís.

Des de l'entitat s'han de veure els voluntaris com a persones **que promouen el compromís i la solidaritat**, i fan evidents els valors i la missió propis de l'entitat.

Quins conflictes pot viure el voluntariat?

La persona voluntària pot viure un conflicte quan:

- Només fa feines secundàries.
- L'entitat l'ha incorporat per tenir més bona imatge.
- Els professionals contractats ho fan tot, i té la sensació d'aportar poc.
- Fa feines rutinàries i mecàniques, per alliberar la gent que es considera qualificada.
- El personal contractat en prescindeix o no la té en compte.
- El personal contractat no escolta les seves opinions ni propostes.

Tot això pot provocar que la persona voluntària deixi d'estar implicada amb el projecte.

3. El rol de les persones contractades

Les entitats tenen personal contractat perquè els garanteix una dedicació fixa de temps i el coneixement tècnic especialitzat.

Són persones amb formació i experiència, que sovint comparteixen el compromís amb la missió de l'entitat, igual que les persones voluntàries.

Quins conflictes pot viure el personal contractat?

El personal contractat pot viure un conflicte quan:

- Sent l'amenaça del voluntariat: hi veu intrusisme professional o persones poc qualificades.
- Veu el voluntariat com una càrrega afegida a la seva feina.
- No troba que el perfil del voluntariat encaixi amb les necessitats de l'equip.
- El voluntariat no pot garantir la seva presència en els horaris establerts.
- La situació personal i/o professional dels voluntaris implica canvis d'horaris i feines.
- Hi ha rotació de les persones voluntàries.
- No pot garantir el resultat de la tasca del voluntariat.



4. Com millorar el treball conjunt en equips mixtos?

La implicació i el compromís dels òrgans de govern de l'entitat és clau en aquesta millora.

Cal prendre decisions sobre quins mecanismes posarem en marxa per afavorir un bon funcionament dels equips.

Per afavorir la bona entesa i el treball conjunt cal:

- Compartir el compromís amb la missió, els valors i els objectius pels quals es treballa.
- Creure en el potencial de totes les persones.
- Definir les funcions que ha de fer cadascú en els projectes i equips.
- Oferir a tothom una visió global del projecte i de l'entitat.
- Reflexionar com a entitat per transformar les tensions en oportunitats.
- **Garantir que el coordinador de voluntariat i els responsables dels equips on intervenen persones voluntàries i persones contractades treballin de manera conjunta.**

» Trobareu més informació a la **Monografia 1. Quines entitats poden tenir voluntariat?**



5. El rol del coordinador de voluntariat

Les entitats de voluntariat tenen l'obligació de designar un coordinador de voluntariat.

Per millorar les relacions és imprescindible que aquesta persona:

- Vetlli per la bona entesa, integració i treball en equip entre els voluntaris i el personal contractat.
- Impliqui els voluntaris en l'entitat, d'acord amb els seus interessos i capacitats.
- Aporti estratègies per afavorir la cohesió i la comunicació interna amb el personal contractat.
- Proposi activitats i espais de participació que impliquin els voluntaris i professionals en els projectes.
- Mostri que la seva aportació dona sentit al projecte.
- Acompanyi el voluntariat a l'inici de la seva tasca en els equips mixtos.

» Trobareu més informació sobre el rol del coordinador de voluntariat a la **Monografia 3. El pla de voluntariat i el pla de formació del voluntariat**



6. El rol del responsable d'un equip on intervenen persones contractades i voluntàries

Per aconseguir un bon equip de treball de persones contractades i voluntàries és necessari que el seu responsable:

- Vetlli per la bona entesa, integració i treball en equip entre el personal contractat i els voluntaris.
- Demani al personal contractat competències i habilitats per treballar amb personal heterogeni.
- Informi sobre el paper del voluntariat i ajusti les expectatives dels membres de l'equip.
- Acordi amb el personal contractat que expliquin de forma planera i senzilla els aspectes tècnics del projecte a les persones voluntàries.
- Faci seguiment per saber què pensen tots els membres de l'equip, per ajustar expectatives i per resoldre dubtes i incidències.
- Faci explícit a l'equip el reconeixement de la dedicació del voluntari i del sentit de la seva feina a l'equip.
- Valori amb tot l'equip els resultats de la feina conjunta.

Les persones responsables de cada projecte de l'entitat hauran de tenir hores alliberades per atendre el voluntariat.

7. Propostes per consolidar els equips

7.1 Formació del personal contractat i de les persones voluntàries

Cal programar formació i tallers de manera habitual dins el pla de formació general, sobre casos i exemples concrets en els quals poden sorgir conflictes.

Les sessions formatives permeten:

- Reduir les tensions del dia a dia dels equips.
- Extreure bones pràctiques que facilitin el treball en equip i la retenció del voluntariat.
- Detectar desviacions sobre els procediments de gestió i treballar conjuntament amb el personal contractat per solucionar-les.
- Millorar la selecció i assignació dels voluntaris als projectes.
- Crear estratègies de suport que es poden traslladar a altres àmbits de l'entitat.
- Millorar l'encaix entre el voluntariat i el personal contractat.

També cal tenir en compte que la formació és un dret de les persones voluntàries, que contribueix a integrar-les, fidelitzar-les i cohesionar-les dins l'equip.

» Trobareu més informació sobre la formació de les persones voluntàries a la **Monografia 3. El pla de voluntariat i el pla de formació del voluntariat.**

7.2 Comunicació, seguiment i participació

També és fonamental per a la bona entesa entre persones voluntàries i contractades:

- Conèixer les percepcions i opinions dels membres de l'equip, mitjançant una enquesta de satisfacció.
És recomanable fer-ne una per als voluntaris i una altra per al personal contractat.
- Fer una valoració de l'equip: per garantir l'eficàcia dels equips i potenciar les fortaleeses dels voluntaris.
- Establir espais de seguiment dels equips per valorar l'adequació a les tasques i al projecte i identificar fortaleeses i debilitats.
Això també permet treballar de forma constant, afavorir la cohesió i resoldre els conflictes que puguin sorgir.
- Implicar els voluntaris en les planificacions, avaluacions i seguiment dels projectes. Les reunions d'equip són fonamentals per aconseguir els objectius dels projectes.
Segons el tipus d'entitat cal definir:
 - la periodicitat i durada de les reunions,
 - els seus objectius,
 - la dinàmica més adient.
- Establir espais de reconeixement institucional que permeten potenciar les relacions socials i reconèixer la feina de les persones vinculades a l'entitat. (Per exemple: sopar de Nadal, Dia del Voluntariat, presentació de la memòria, etc.)
- Establir espais de trobada per reforçar el sentiment de pertinença a l'entitat i la comunicació interna, i per intercanviar experiències i formes de treball. (Per exemple: trobada anual, trobades monogràfiques, etc.)
- Promoure espais informals de relació entre els equips per enfortir els vincles i reforçar la comunicació. (Per exemple: compartir activitats lúdiques, sopars informals d'equip, sortides, etc.)

7.3 Altres recursos

Si s'apliquen aquests criteris i propostes, és més probable que no hi hagi conflictes entre el voluntariat i les persones contractades de l'entitat.

Però, en cas que n'apareguin, és recomanable:

- Conèixer entitats que fan el mateix que nosaltres per saber com ho han treballat i com ho han resolt. Potser no ens cal inventar res i desgastar-nos més, si podem copiar una bona experiència.
- Buscar assessorament i mediació externs. És a dir, algú que no sigui part en el conflicte i ens pugui ajudar a resoldre'l. Això fa que baixi la tensió, ens permet aprendre i veure què hem de tenir en compte per a una altra ocasió.





voluntariat.gencat.cat

