

La Llei del voluntariat pas a pas

2. Què cal tenir en compte per incorporar persones voluntàries a 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 Creu Roja a Catalunya 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 12568-2019

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. Què pot fer el voluntariat a la nostra entitat?	7
1.1 Com es fa un catàleg d'acció voluntària?	8
2. Com es planifica la captació de voluntaris?	9
3. Com es fa l'acollida i la selecció?	11
3.1 La informació	11
3.2 La selecció	12
Annexos	15
Annex 1. Fitxa de projecte o activitat	15
Annex 2. Exemple de full informatiu	16
Annex 3. Propostes per atendre les persones que s'adrecen a l'entitat perquè volen ser voluntàries	17
Annex 4. Model de guió per a l'entrevista (individual) o la sessió informativa (en grup)	19
Annex 5. Perfil ideal de la persona que du a terme el procés d'acollida i selecció	21
Annex 6. Com garantir una bona entrevista personal	22
Annex 7. Com garantir una bona sessió de grup	24
Annex 8. Com dir «no»	25
Annex 9. Recomanacions	27

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

La Llei fa especial atenció a les persones voluntàries i a la necessitat que el voluntariat sigui **una aposta amb sentit, per fer partícips els ciutadans en la resolució i l'avenç de la realitat social**, i engrescar-los a formar part d'un projecte amb la màxima complicitat.

Per a la majoria de les entitats sense ànim de lucre, el voluntariat és una peça clau per al seu funcionament. Dona identitat a l'organització i a la seva activitat.

El voluntariat té un paper bàsic com a transformador social:

- Detecta necessitats en l'entorn més proper.
- Participa en la comunitat per millorar-la.
- Sensibilitza i denuncia problemes o necessitats.
- Promou valors com la solidaritat, la cooperació, la responsabilitat, el compromís, el respecte, el civisme, el diàleg, etc.

Les entitats de voluntariat han de poder **mostrar de forma clara, vinculada a la seva missió i/o finalitat**, aquesta voluntat d'implicació de la ciutadania en els seus projectes per construir un bé comú.

Abans d'incorporar persones voluntàries a l'entitat hem de tenir en compte les tasques que desenvoluparan, on farem la captació, com serà la primera acollida, i com farem la selecció per tal que puguin participar en l'activitat més adequada segons el seu perfil i preferències.

Tenim clar què aporta el voluntariat al nostre projecte?
Sabem què i qui volem al nostre projecte? Sabem explicar-lo?
Què demanem a la persona que vol ser voluntària?
Tenim un catàleg d'acció voluntària?

T'ho expliquem!

1. Què pot fer el voluntariat a la nostra entitat?

Per identificar les tasques del voluntariat és recomanable recollir en fitxes la informació de tots els projectes o activitats on poden participar persones voluntàries.

A la fitxa de cada projecte o activitat hi ha de constar:

- La descripció del projecte o activitat i de les tasques que han de fer els voluntaris
- El perfil dels voluntaris
- La formació prevista per a aquests voluntaris
- El nombre de persones voluntàries que es necessiten

El conjunt de fitxes formen el **catàleg d'acció voluntària**, que informa el voluntari dels projectes de l'entitat en què pot participar, i orienta l'entitat en el procés de captació i selecció a partir de les necessitats identificades en cada projecte.



1.1 Com es fa un catàleg d'acció voluntària?

Per fer un catàleg d'acció voluntària recomanem seguir aquests quatre passos:

Pas 1. Identificar els projectes de l'entitat.

Pas 2. Concretar les activitats que necessiten voluntariat.

Les activitats poden ser **continuades** o **puntuals**:

- Les **activitats continuades** són els projectes que portem a terme de manera continuada en el temps. Per exemple: entrega d'aliments, acompanyament setmanal de gent gran, seguiment de la fauna, monitor d'esplai als caps de setmana, etc.
- Les **activitats puntuals** són accions que fem durant un dia o un període de temps determinat cada any. Per exemple: el Gran Recapte d'Aliments, la Campanya de joguines, la ruta d'estiu amb joves, la neteja del riu, etc.

Les activitats també poden ser **presencials** o **no presencials**:

- En les **activitats presencials**, la persona voluntària participa de manera presencial a l'entitat o al lloc on es fa l'activitat.
- En les **activitats no presencials**, el voluntari fa l'activitat a distància, a través d'un ordinador, una tauleta tàctil, un telèfon mòbil, etc.

Pas 3. Omplir la fitxa del projecte o de l'activitat amb dades sobre:

- l'activitat,
- el perfil de la persona voluntària,
- la formació que requereix l'activitat,
- el nombre de voluntaris necessaris.

» A l'annex 1 podeu veure un exemple de fitxa de projecte o activitat.

Pas 4. Agrupar i ordenar totes les fitxes perquè ens serveixi d'ajuda a l'hora d'oferir projectes als voluntaris durant el procés de captació.

Ja tenim el nostre catàleg d'acció voluntària!

2. Com es planifica la captació de voluntaris?

El catàleg d'acció voluntària ens permet identificar la necessitat de voluntaris de l'entitat i planificar les accions de captació de voluntariat.

Per definir una estratègia adequada a cada projecte, abans hem de respondre aquestes cinc preguntes:

1 Què tenim?

Fem una relació dels projectes de l'entitat i de les persones voluntàries amb què comptem.

2 Què necessitem?

Definim el perfil i el nombre de voluntariat necessari.

3 Què oferim?

També hem de plantejar-nos què ofereix l'entitat a les persones voluntàries: formació, experiència, contacte amb altres persones, assegurança d'accidents, etc.

4 On trobem els voluntaris que necessitem?

Cal conèixer l'entorn on volem actuar i adreçar la informació als espais adequats per trobar el perfil de persones que necessitem. Per exemple:

- Si busquem persones amb força disponibilitat de temps, podem pensar en persones jubilades i prejubilades, estudiants universitaris, persones autoocupades amb flexibilitat horària, etc. Podem anar a casals de gent gran, centres cívics, universitats, etc.
- Si busquem persones joves, podem anar a centres educatius, universitats, punts joves, etc.

5 Com podem aconseguir el que necessitem?

Tenint en compte les respostes a les quatre preguntes anteriors hem de definir accions de captació per aconseguir el perfil i el nombre de voluntariat que necessitem.

Alguns exemples d'accions de captació són:

- Xerrades informatives i punts d'informació
- Fullets i cartells explicatius del projecte i de l'entitat
- Estands informatius en fires o jornades
- Crides de voluntariat a través de:
 - Xarxes socials, web i butlletí de l'entitat.
 - Webs o serveis institucionals (<https://voluntariat.gencat.cat/>).
 - Altres portals de difusió, butlletins informatius d'entitats, tauler d'anuncis de les universitats, mitjans de comunicació, federacions, coordinadores, plataformes, punts de voluntariat locals, etc.

És aconsellable tenir un **full informatiu** que expliqui de manera breu què oferim i què demanem a la persona que vol ser voluntària.

» A l'annex 2 podeu veure un exemple de full informatiu.



3. Com es fa l'acollida i la selecció?

Els primers contactes amb la persona interessada a formar part de l'entitat són molt importants i poden marcar la seva trajectòria a l'entitat.

Hem d'assegurar-nos que fem una bona acollida i que rep tota la informació necessària.

3.1 La informació

L'entitat ha d'oferir sempre una informació homogènia a les persones interessades a fer voluntariat.

Per això, cal definir uns protocols d'actuació i unes respostes de manera que sempre oferim la mateixa informació, independentment de qui atengui la consulta.

També hem de decidir com facilitem que les persones interessades contactin amb l'entitat.

Poden fer-ho a través de diferents canals:

- visita personal
- per telèfon
- per escrit (correu electrònic, xarxes socials...)

» A l'annex 3 podeu veure diferents propostes per atendre les persones que s'adrecen a l'entitat perquè volen ser voluntàries.



3.2 La selecció

Un cop la persona interessada disposa de la informació i decideix començar el procés per formar part de l'entitat, la citarem a una entrevista individual o sessió en grup per oferir-li informació personalitzada.

Escollirem l'entrevista personal o la sessió en grup segons les necessitats de cada persona, el personal i l'espai disponible de l'entitat, etc.

L'objectiu és que la persona interessada tingui més informació sobre l'associació (organització, activitats, compromís, responsabilitat, procés d'incorporació, etc.) i que l'entitat conegui la seva situació personal, expectatives, motivacions, interessos, etc.

La finalitat és tenir prou elements per fer la selecció, i decidir si acceptem la persona com a voluntària a la nostra entitat.

És aconsellable que la persona que dirigeixi l'entrevista o la sessió informativa tingui un **guió** orientatiu dissenyat a partir dels objectius que es volen aconseguir.

També cal que l'entitat disposi d'una persona amb un perfil adequat per fer tot el procés de selecció.

- » A l'annex 4 podeu veure un model de guió per a l'entrevista (individual) o la sessió informativa (en grup).
- » A l'annex 5 podeu veure el perfil ideal de la persona que du a terme el procés d'acollida i selecció.



És recomanable fer la **primera selecció** a partir dels resultats de l'entrevista o sessió en grup.

En el cas que ens calgui aprofundir en les motivacions, expectatives, interessos, habilitats, competències, etc. de la persona entrevistada, podem demanar una **entrevista personal**.

L'entitat ha de preveure una adequació entre el voluntari i l'activitat que asseguri l'òptima realització d'aquesta.

Per tant, l'entitat decideix si accepta o no la persona com a voluntària.

Cal tenir present que no totes les persones que s'apropin a l'entitat s'incorporaran finalment, ja que no totes poden ser voluntàries en qualsevol activitat.

» A l'annex 6 podeu veure quins aspectes cal vetllar i quins temes s'han de tractar per garantir una bona entrevista personal.

» A l'annex 7 podeu veure quins aspectes cal vetllar i quins temes s'han de tractar per garantir una bona sessió de grup.

Quins criteris han de determinar la selecció?

- Que el voluntari accepti els objectius de l'organització i del projecte on vol col·laborar.
- Que tingui les capacitats i actituds adequades per dur a terme les activitats que preveu el projecte.
- Que accepti i demostrï la seva voluntat de compromís amb el projecte.



Quan diem «sí»?

Quan la persona voluntària encaixa amb el perfil que necessitem.
També quan, tot i no encaixar de manera clara,
valorem que pot participar en altres projectes o activitats de voluntariat
on la seva aportació pot ser enriquidora per a les dues parts.

Quan diem «no»?

Quan la persona no encaixa amb el perfil de voluntariat que necessitem.
També hi ha certes característiques o moments en la vida d'una persona
que no fan aconsellable fer voluntariat.

No es pot generalitzar. S'ha de valorar cada cas de manera individual,
però hauríem de poder dir «no» quan la persona:

- Mostra incapacitat per a la tolerància i l'adaptació.
- És propensa a establir relacions de dependència.
- Té una actitud violenta.
- Té idees radicals.
- Busca un benefici propi mitjançant la relació amb usuaris o voluntaris.
- I, en general, té problemes que l'impedeixen el correcte desenvolupament de l'activitat.

Si la persona no entén o no accepta els nostres arguments,
no hem d'insistir ni discutir-hi.

Podem prendre nota de les seves dades,
dir-li que en aquest moment no podem oferir-li l'activitat que desitja,
i agrair-li el seu interès.

» A l'annex 8 podeu veure indicacions per dir «no» a les persones entrevistades que no responen a les expectatives de l'entitat.

Annexos

Annex 1. Fitxa de projecte o activitat

DADES DEL PROJECTE

Nom del projecte

Per exemple: Programa d'aliments, Acompanyament a la gent gran, Prevenió sobre les drogues, etc.

Descripció del projecte

En què consisteix, què es pretén.

Responsable del projecte

Personal tècnic o voluntariat.

Tasques que desenvoluparà el voluntariat

Descripció de les tasques concretes que la persona voluntària desenvoluparà en el projecte. Per exemple: lliurament d'aliments, control d'estoc, transport, suport administratiu, etc.

A qui s'adreça

Usuaris destinataris.

On es desenvolupa

A l'entitat, al carrer, al magatzem, etc.

Periodicitat i horari

Per exemple: de dilluns a divendres de 10 a 13 hores.

PERFIL DE LES PERSONES VOLUNTÀRIES QUE NECESSITA L'ENTITAT

Edat**Formació / coneixements previs****Experiència prèvia****Característiques personals****FORMACIÓ QUE OFEREIX L'ENTITAT****NOMBRE DE VOLUNTARIS/ÀRIES QUE ES NECESSITEN**

Tipus de formació**Nombre de voluntaris que es necessiten per al projecte**

Annex 2. Exemple de full informatiu



LA NOSTRA PROPOSTA D'ACCIÓ VOLUNTÀRIA

Assemblea local de Creu Roja a:

T'OFERIM:

ACCIÓ

Intervenció social	Tipus de projectes que desenvolupem:
Intervenció en cooperació internacional	Tipus de projectes que desenvolupem:
Intervenció en medi ambient	Tipus de projectes que desenvolupem:
Intervenció en socors i emergències	Tipus de projectes que desenvolupem:

PARTICIPACIÓ

- En l'activitat
- En la vida associativa
- En la institució

ET DEMANEM:

COMPROMÍS

- De continuïtat
- Assistir a les reunions
- De responsabilitat
- Cursos de formació

PASSOS PER SER VOLUNTARI

1. Entrevista i selecció
2. Curs de formació bàsica institucional
3. Incorporació
4. Formació per a la intervenció

Si realment vols ser voluntari de Creu Roja, truca'ns al
HORARI DE RECEPCIÓ:

Annex 3. Propostes per atendre les persones que s'adrecen a l'entitat perquè volen ser voluntàries

A continuació oferim diferents protocols d'actuació segons el canal de contacte que utilitzi la persona interessada a col·laborar amb l'entitat.

VISITA PERSONAL

En l'horari d'atenció:

- Si és possible, farem l'entrevista informativa en el mateix moment.
- Si no és possible, li demanarem les dades personals i la citarem un altre dia per fer l'entrevista (individual) o sessió informativa (en grup).

En els dos casos, li entregarem informació escrita sobre l'entitat.

És aconsellable planificar els dies i els horaris en què es poden concertar entrevistes i en què farem sessions. També cal valorar quan és més indicat fer una cosa o altra.

Fora de l'horari d'atenció:

- Recollirem les seves dades personals.
- Li direm que aviat hi contactarem.
- L'informarem de l'horari d'atenció al voluntariat.
- Li entregarem informació escrita sobre l'entitat.

PER TELÈFON

En l'horari d'atenció:

- Li demanarem les dades personals i la convidarem a fer la visita personal.

Fora de l'horari d'atenció:

- Hauria de saltar un contestador automàtic que informés de l'horari d'atenció i que donés l'opció de deixar les dades personals per poder-hi contactar en els propers dies.

En els dos casos, podem oferir la pàgina web de l'entitat per ampliar informació.

PER ESCRIT

Si ens escriu un correu electrònic i no la localitzem per telèfon:

- Li enviarem un correu electrònic amb informació general de l'entitat en què s'indiquin els passos a seguir en cas que vulgui fer-se voluntària.

Si contacta amb l'entitat a través del web:

- Li enviarem la informació general de l'entitat i la citarem a una entrevista personal per ampliar informació i conèixer-la.

Si la persona ens escriu una carta i ens facilita el seu telèfon:

- Li trucarem i la convidarem a l'entrevista o sessió informativa.

Si no ens facilita el seu telèfon o no la podem localitzar:

- Li enviarem una carta en què s'indiquin els passos a seguir en cas que vulgui fer-se voluntària.

Annex 4. Model de guió per a l'entrevista (individual) o la sessió informativa (en grup)

Presentació
<p>Ens presentem amb el nom i cognoms i la nostra funció o càrrec dins l'entitat.</p> <p>Demanem el nom i els cognoms de la persona entrevistada.</p>
Objectiu de l'entrevista o sessió
<p>D'entrada cal:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Aclarir que és una entrevista o sessió i, per tant, l'assistència no implica cap compromís per part de l'assistent ni de l'entitat.■ Explicar a la persona que pot plantejar tots els dubtes que tingui.■ Definir l'objectiu de l'entrevista.■ Aconseguir un clima distès i de confiança mútua per evitar situacions d'ansietat.
Coneixement personal
<p>L'objectiu és conèixer la persona entrevistada: ocupació, estudis, habilitats, hobbies, experiències en el camp associatiu, disponibilitat horària, etc., és a dir, tota aquella informació que ens pugui ajudar a decidir l'activitat més adequada per a la persona i per a l'entitat.</p> <p>El més important és conèixer les seves expectatives, si té algun interès en concret o alguna idea preestablerta -positiva o negativa- sobre les activitats de voluntariat.</p>
Informació sobre l'entitat
<p>Un cop coneixem la persona, l'informem sobre l'entitat:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Organització■ Activitats■ Requisits (és recomanable exigir un mínim de compromís de disponibilitat horària -nombre d'hores setmanals, quinzenals o mensuals-)■ La responsabilitat que comporta ser voluntari o voluntària.

Informació sobre el procés d'incorporació

Li explicarem els passos que hauria de fer per formar part de l'entitat.

Aclariment de dubtes

Un cop acabada l'entrevista o sessió informativa, dedicarem un temps a aclarir tots els dubtes que tingui.

Agraïment

Sempre hem d'agrair l'assistència i l'interès mostrat, tant a les persones interessades a continuar el procés d'incorporació com, especialment, a les que no desitgen seguir.

A aquestes persones els donarem l'opció de visitar-nos quan ho desitgin i les informarem d'altres formes de col·laboració.

Acabada l'entrevista els donarem:

- full informatiu sobre el circuit d'incorporació i les activitats que poden dur a terme en la nostra entitat,
- tríptic informatiu sobre l'entitat i el voluntariat,
- targeta de visita o dades de contacte de la persona que ha fet l'entrevista.

Fitxa de sol·licitud

Si a la persona l'interessa l'activitat de voluntariat que li oferim caldrà que ompli la fitxa de sol·licitud amb les dades personals, per poder-hi contactar i concretar l'activitat i la incorporació.

Annex 5. Perfil ideal de la persona que du a terme el procés d'acollida i selecció

No tothom està capacitat per seleccionar els nous voluntaris i voluntàries. És recomanable que la persona encarregada tingui les aptituds i actituds, la formació i l'experiència necessàries per poder dur a terme aquesta tasca de manera eficaç.

Aptituds i habilitats destacables
<ul style="list-style-type: none">■ Empatia■ Habilitats de comunicació (escolta activa, saber dir «no», etc.)■ Habilitat per negociar i reconduir situacions complexes■ Capacitat per prendre decisions
Actituds destacables
<ul style="list-style-type: none">■ Respecte■ Discreció■ Tolerància■ Sinceritat■ No tenir prejudicis■ Inspirar confiança■ Afabilitat■ Naturalitat
Formació i experiència
<ul style="list-style-type: none">■ Coneixements sobre:<ul style="list-style-type: none">- el funcionament de l'entitat- totes les activitats de l'entitat- l'entrevista personal- els drets i deures del voluntariat- la Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme■ Experiència com a voluntari mínima d'un any

Annex 6. Com garantir una bona entrevista personal

Per tal d'assegurar una bona entrevista personal, abans cal garantir que disposem de personal qualificat i d'un espai on fer l'entrevista.

Consideracions generals sobre l'entrevista personal

Durada

Pot ser de 20 a 30 minuts com a màxim, encara que haurem de preveure més temps (almenys 1 hora) siensem que la persona té algun tipus de problema personal.

Qüestions per aprofundir en el coneixement personal

Preguntes que es poden fer per conèixer les motivacions reals de la persona per fer-se voluntària:

- Per què vol ser voluntari?
- Què pot oferir a la nostra associació?
- Ha estat voluntari abans? I com va ser l'experiència?
- Quin tipus d'acció voluntària desitja fer? Per què?
- Què pensa de la situació de, per exemple, les persones immigrants, dels ex-reclusos...? (segons el col·lectiu d'atenció al qual vulgui dirigir-se, si ho té clar, i si no, preguntar-li per un parell).

Cal ser més directe si la persona ve amb una idea clara i compleix el perfil. Cal detectar interessos o característiques que no es corresponguin amb el perfil del voluntariat de la nostra associació.

En el cas que no acceptem la persona:

- Cal disposar de diferents recursos orientatius.
- Cal elaborar un petit informe sobre l'entrevista.
També cal fer-ho si detectem problemes personals.

En alguns casos especials, podem identificar capacitats i interessos de la persona que permetin la seva incorporació a l'associació per fer accions de manera indirecta (per exemple, tasques administratives).

Cal tenir en compte com es custodia la documentació sensible per no vulnerar la Llei de protecció de dades.

Consideracions sobre l'espai:

- Cal que l'espai estigui aïllat de sorolls, i sigui petit, acollidor i confortable, per afavorir una bona comunicació. Podem posar-hi pòsters i informació de l'entitat.
- Procurem fer l'entrevista en una taula rodona, que afavoreix la comunicació entre les dues persones.
- Si abans de l'entrevista la persona té la possibilitat d'esperar en una sala confortable, uns 5 o 10 minuts, pot ajuda-lar a reduir la seva possible ansietat.



Annex 7. Com garantir una bona sessió de grup

Aquesta opció és la més adequada si es compleix algun dels casos següents:

- La necessitat de voluntaris és general o no exigeix un perfil molt determinat.
- La necessitat de noves incorporacions és alta.
- Ens interessa motivar-los perquè s'incorporin.
- Disposem voluntariat interessat a informar.
- Hi ha una demanda molt elevada (per exemple, com a conseqüència d'una campanya).

És aconsellable que les sessions les facin voluntaris (*) o bé personal laboral amb certa experiència en l'associació i molt motivat.

Consideracions generals sobre la sessió informativa de grup

Nombre d'assistents:

Màxim deu persones.

Cal informar sobre:

- Els diferents plans d'intervenció i accions de l'entitat.
Podem fer al·lusions personals si durant la presentació els assistents han expressat un interès concret per un determinat àmbit i veiem que tenen el perfil precís.
- Formacions previstes i programades per als diversos projectes i activitats.
És convenient tenir una pissarra o un retroprojector per poder-los mostrar, o entregar la informació per escrit.

Al final de la sessió s'ha d'oferir una atenció més individualitzada per determinar les preferències i els interessos de cada un dels assistents.

(*) Si la sessió informativa en grup la fan voluntaris, cal que:

- L'entitat tingui un grup de voluntaris d'informació i captació estable.
- Compleixin aquests requisits: estiguin motivats, bons comunicadors, amb experiència i coneixements en l'entitat.
- Prèviament hagin rebut la formació o tutoria individualitzada necessària, tant teòrica com pràctica (que hagin assistit a diverses sessions informatives amb els voluntaris ja incorporats en el projecte i amb el seu responsable).

Annex 8. Com dir «no»

Davant una resposta negativa, hem de procurar que la persona no se senti rebutjada.

Quan detectem un problema emocional, haurem de tenir en compte els aspectes següents:

■ Parlar amb sinceritat

Si la persona entrevistada ens explica el seu problema i vol participar en una activitat per a la qual la veiem incapacitada, cal parlar amb sinceritat i tacte.

Ser voluntari comporta un esforç emocional i pot resultar perjudicial per a ella. Per exemple, podem dir-li: «Ha de tenir en compte que per ajudar una altra persona, primer ha d'estar bé vostè.»

■ Oferir una tasca alternativa dins de l'associació

Si creiem que pot col·laborar amb l'entitat, podem proposar-li alguna funció que no impliqui, de moment, el contacte directe amb els usuaris, i fer-li un seguiment.

Per exemple: suport en campanyes de recollida de material, ajuda en tasques administratives, etc.

■ No tancar les portes al voluntariat

No cal que el «no» sigui definitiu.

Encara que aquest moment no sigui l'adequat per iniciar un voluntariat, potser més endavant serà possible.

Per exemple, podem dir-li: «Sempre necessitarem voluntaris. No es precipiti. Cal escollir bé el moment.»

■ Agrair

La persona ha de saber que valorem el seu interès per col·laborar, encara que en aquest moment no sigui possible la seva participació.

■ Oferir-li alternatives

Dins la nostra entitat o en una altra entitat, sempre que sigui possible.
Per exemple, a una persona molt angoixada i deprimida podem dir-li:
«Ara el més important és vostè. Cal que faci les coses per a vostè mateixa,
no assumeixi la responsabilitat d'altres persones que també viuen situacions
difícils. Potser estaria bé que participés en (grups de temps lliure,
grups d'autoajuda..., segons la seva situació).»



Annex 9. Recomanacions

1. Quins requisits mínims ha de tenir l'entitat per fer una bona atenció a les persones que volen ser voluntàries?

■ **Espai propi**

És important tenir un espai per atendre les persones interessades a incorporar-se com a voluntàries, com per exemple un Punt d'Informació i Captació (PIC)

■ **Horari d'atenció** en un lloc visible al tauler d'anuncis, a la porta exterior, al web, a les xarxes socials, etc.

Tots els membres de la seu han de saber l'horari.

■ **Una persona per atendre el voluntariat** en un horari determinat.

■ **Breu informació sobre l'entitat** amb les activitats de voluntariat que s'ofereixen, el compromís que suposa ser voluntari, etc.

2. A l'hora de fer les accions de captació de voluntariat cal...

■ Tenir clares:

- les necessitats,
- les tasques a realitzar,
- els passos a seguir per incorporar les persones voluntàries,
- els recursos humans i els materials necessaris.

■ Utilitzar els canals adequats a cada perfil de persona.

■ Indicar el correu electrònic o telèfon per contactar amb l'entitat.

■ Consultar el correu electrònic cada dia i disposar de missatge adient al contestador.

■ Actualitzar la pàgina web de l'entitat i les crides publicades en diferents portals. Cal indicar fins quan volem que l'oferta estigui publicada o desactivar-la un cop l'hem coberta.

- Indicar a les ofertes publicades en diferents portals:
 - el nom de l'activitat a cobrir i l'entitat que l'ofereix,
 - les tasques que ha d'assumir el voluntariat,
 - els requisits per a la incorporació,
 - la manera de contactar amb el responsable.
- Avaluar les accions de captació que hem portat a terme.

3. Formació sobre l'entitat

S'ha d'oferir a les persones voluntàries que s'han incorporat a l'entitat coneixements bàsics sobre:

- l'entitat (objectius, missió, manera d'organitzar-se, etc.),
- les activitats i els projectes,
- el voluntariat (funcions, drets i deures, actituds positives i negatives, la implicació a l'entitat, organització del voluntariat i seguiment, etc.).

PROPOSTA DE FORMACIÓ BÀSICA

Modalitat: curs presencial a la seu de l'entitat

Nombre d'assistents: de 10 a 12 persones

Formador: una persona amb un gran coneixement de l'entitat

Continguts:

- Mòdul 1: L'entitat (objectius, missió i visió, estructura i organització, història)
- Mòdul 2: El voluntariat a la nostra entitat (concepte, valors, funcions, drets i deures, participació)
- Mòdul 3: L'acció voluntària a la nostra entitat (plans d'intervenció, projectes, coordinació)

També es poden oferir altres modalitats de cursos segons les necessitats.
Per exemple: curs semipresencial, tutoria individualitzada o formació en línia.



voluntariat.gencat.cat

