



# **PLA DE VOLUNTARIAT**

---

**Març de 2013**  
**Revisat maig 2015**

## **ÍNDEX**

	Pàg.
<b>I. INTRODUCCIÓ</b>	<b>3</b>
<b>II. EL VOLUNTARIAT I LA MISSIÓ I VALORS DEL GREC.</b>	<b>4</b>
<b>III. DEFINICIÓ DEL VOLUNTARIAT</b>	<b>6</b>
3.1. Concepte voluntariat	6
3.2. Perfils	6
3.3. Captació	7
3.4. Acollida	8
<b>IV. INCORPORACIÓ I PROCÉS D'ACOLLIDA</b>	<b>10</b>
<b>V. DESENVOLUPAMENT</b>	<b>11</b>
5.1. Organització	11
5.2. Formació	11
5.3. Comunicació	12
5.4. Seguiment	12
5.5. Fidelització	13
<b>VI. RECONeixEMENT</b>	<b>14</b>
<b>VII. DESVINCULACIÓ</b>	<b>15</b>

## **I. INTRODUCCIÓ**

El Grup d'Educadors de Carrer i Treball amb Menors (GREC, d'ara en endavant) és una entitat sense afany de lucre, constituïda l'any 1987, que té com a missió millorar la qualitat de vida de les persones en risc d'exclusió social mitjançant la intervenció socioeducativa.

El GREC té la forma jurídica d'associació, a la que tenen cabuda els socis, els treballadors i els voluntaris de l'entitat.

Des dels inicis de l'Associació, el GREC sempre ha comptat amb la presència de persones voluntàries que han participat i col·laborat en les diferents iniciatives que l'entitat ha promogut al llarg dels anys.

És en el marc del pla estratègic de la entitat pels anys 2010 – 2013, a la línia de millora de l'organització i la gestió del GREC, on es defineix l'objectiu d'elaborar un projecte de voluntariat clar, ordenat i amb un funcionament fluït pel que fa a les demandes, acolliment i seguiment dels voluntaris.

## II. EL VOLUNTARIAT I ELS VALORS I LA MISSIÓ DEL GREC

Els valors que promou del GREC, i que inclouen a les persones voluntàries com a part de l'entitat, són:

Justícia social, creiem en la igualtat real d'oportunitats per a construir projectes personals sobirans i dignes.

Respecte per la dignitat de les persones.

Transparència i honestedat, en les nostres actuacions.

Autoexigència i compromís en la millora de la nostra tasca socioeducativa mitjançant la reflexió i avaluació de la nostra pràctica i formació.

Prevalença dels drets del menor per damunt d'altres drets.

Per assolir la missió de millorar la qualitat de vida de les persones en risc d'exclusió social mitjançant la intervenció socioeducativa, els socis de l'entitat elegeixen la Junta Directiva, que és l'òrgan de govern de l'associació format per persones voluntàries. Aquesta anomena als directors, com a responsables de dur endavant les diferents accions i programes de l'entitat; programes en els que tenen cabuda els professionals i el personal voluntari.

Actualment, el GREC, a més de la gestió de l'associació, implementa els següents programes:

- Programa de Treball socioeducatiu en medi obert amb educadors de carrer.
- Llar funcional per a menors de 13 a 17 anys en situació de dificultat social i derivats pel Servei de Menors i Família.
- Programa d'*Emancipació*: de suport, seguiment i mediació per a joves d'ambdós sexes provinents de la xarxa de protecció de menors.
- Servei d'Orientació i acompanyament per a la inserció sociolaboral de la població penitenciària.
- Programa d'*educadors familiars*.
- Taller PISE de lluita olímpica.
- Programa de rehabilitació psicosocial i inserció de reclusos amb malalties mentals cròniques.
- Programa socioeducatiu a la Unitat de Mares de Mallorca.
- Cibercaixa , *Quedem després de classe*.
- Programa *A Contracop*, L'educador social als clubs esportius.
- *Incorpora i Reincorpora*, programes de .... En conveni amb l'Obra Social de la Caixa.

- *ICI*, Programa d'intervenció Comunitària Intercultural.

Com ja s'ha comentat anteriorment, i en funció de les necessitats i característiques de cada un d'ells, tots els programes, malgrat tenir personal contractat, estan oberts a la participació de persones voluntàries, així mateix, en les tasques de gestió de l'associació hi ha cabuda per tasques de voluntariat.

## III. DEFINICIÓ DEL VOLUNTARIAT

### 3.1. Concepte de voluntariat

Una persona voluntària és la que, sensibilitzada per la situació d'altres persones, de forma altruista i solidaria, decideix per elecció pròpia participar, amb altres, a diferents projectes dins d'una organització, dedicant part del seu temps en benefici d'una acció emmarcada dins d'un projecte concret.

Característiques que defineixen a la persona voluntària:

- Se compromet lliurement, no essent coaccionada per altre factor que no sigui la seva decisió i compromís social.
- Col·labora de manera altruista, no espera retribució o recompensa. La persona voluntària parteix dels seus valors i de les seves motivacions personals, i obté satisfacció des d'aquestes.
- Col·labora amb altres. La seva activitat i eficàcia depèn d'actuar organitzadament, de forma sistemàtica i sinèrgica, i això és possible participant des d'una associació, no es tracta d'una pràctica personal o individual.
- Participa mitjançant una pràctica concreta, el voluntariat és acció.
- La seva funció és la d'ajudar als demés amb fins socials i els destinataris de la seva acció són persones, grups, col·lectius i la societat en general. Per tant, la seva acció s'ha d'emmarcar dins del respecte a l'altre i a la diversitat.

### 3.2. Perfils

En el GREC no hi ha uns perfils de voluntaris estrictament definits, ja que les tasques en les que poden col·laborar són molt variades. També les necessitats són canviants, en funció de les programacions dels diferents educadors i programes, així com de l'Associació.

Com a associació, se procurarà facilitar espais perquè les persones interessades puguin dur a terme accions de voluntariat. Totes les persones que s'ofereixin a l'entitat seran ateses i acollides, realitzant els contactes necessaris per conèixer els seus interessos, capacitats, disponibilitat i motivació. I, alhora, per informar de les possibilitats concretes de voluntariat que hi ha en el moment de la demanda.

El lloc que s'ofereixi al potencial voluntari estarà en funció dels interessos d'aquest, per una banda, i, per altre, de les necessitats de l'entitat.

Per a facilitar i optimitzar el procés de rebuda i coneixença inicial de les persones que s'ofereixin, l'acollida es centralitzarà a una sola persona (d'ara en endavant responsable del voluntariat). A més, és important que aquest responsable tingui informació actualitzada de les necessitats de participació del voluntariat en els diferents programes de l'entitat, així com de l'associació, per poder donar una resposta àgil a la persona que s'ofereix. Per facilitar-ho, se designarà un professional de cada un dels programes perquè reculli periòdicament les necessitats de participació de voluntaris en el seu programa i les transmeti al responsable del voluntariat.

Inicialment, amb la posada en marxa d'aquest pla, els equips dels diferents programes de l'entitat, realitzaran una primera reflexió per a definir quines són les necessitats de voluntariat a cada un dels programes, i els perfils de voluntaris necessaris per cobrir-les. Aquesta reflexió, atès que les necessitats són canviants, cada programa la renovarà periòdicament.

Les àrees o àmbits del GREC en els que poden participar els voluntaris són:

- Intervenció directa als programes socioeducatius. Complementant, mai substituint, la intervenció dels educadors.
- Participació dins l'Associació. Sent membre de la Junta directiva, o participant amb les accions que s'impulsin des de l'associació.
- Administració-gestió. Donant suport a les tasques d'aquesta àrea.
- Manteniment de les infraestructures.

### **3.3. Captació**

Malgrat la participació de les persones voluntàries sigui valuosa per l'entitat, no és considera necessari dur a terme accions de captació de voluntariat de forma generalitzada, ja que amb aquestes es donaria lloc a un nombre de voluntaris superior al que l'entitat pot gestionar, generant situacions d'insatisfacció i incapacitat per donar resposta a les seves expectatives.

En el cas de que es necessites fer captació de voluntaris per a alguna acció específica, s'utilitzaran les diferents plataformes de voluntaris ja existents.

A la pàgina web de l'entitat se difondrà i se facilitarà la participació del voluntariat a l'entitat.

Les vies d'entrada dels voluntaris poden ser diverses, poden entrar en contacte directament amb l'entitat o be a través d'algun dels professionals. A través de la pàgina web de l'entitat, emplenant la sol·licitud per realitzar voluntariat

En tots els casos, el seguiment del procés d'acollida i d'incorporació al lloc de voluntariat estarà centralitzat en el responsable del voluntariat, independentment de que es valori que accions concretes de l'acollida les puguin realitzar les persones a les que directament s'ha ofert el voluntari.

### **3.4. Acollida.**

Quan un voluntari s'ofereix a l'entitat, el responsable del voluntariat farà un primer contacte telefònic o via mail, agraint el seu interès i explicant genèricament tant les possibilitats de voluntariat que hi ha a l'entitat en aquell moment, com el procés que se seguirà per a concretar la seva participació.

Se mantindran els contactes necessaris, que poden ser tant per les vies anteriors com personalment, per definir els seus interessos, disponibilitat i capacitats, oferint-li finalment els llocs de voluntariat disponibles que encaixin amb el seu perfil (fitxa d'acolliment).

Durant aquests primers contactes s'abordarà:

- Presentació de l'entitat.
- Descriure la funció del voluntariat a l'entitat (programes, funcions,...)
- Conèixer motivacions de la persona, expectatives, programes en els que te interès,...
- Conèixer quina pot ser la seva dedicació.
- Conèixer les seves aptituds, experiència,...

En el cas que el responsable del voluntariat valori capacitats en el voluntari que no encaixin en els llocs disponibles, les difondrà entre els professionals de cada programa encarregats de transmetre les necessitats de voluntariat, per si s'obre la possibilitat d'una nova participació.

En un o altre cas, quan coincideixi el perfil del voluntari amb el lloc o tasca en el que es necessita la seva participació, el responsable del voluntariat el posarà en contacte amb el professional amb el que treballarà el voluntari, que serà qui decidirà finalment respecte a l'adequació de la persona al lloc.

El coordinador o l'educador que l'hagi rebut, informarà al responsable de voluntariat de la incorporació o no del voluntari. Si se incorpora, s'ha de lliurar al responsable del voluntariat la fitxa de voluntari en actiu, la clàusula



de protecció de dades emplenades i signades. A partir d'aquest moment el seguiment del voluntari passa a mans del programa. Si no, el responsable del voluntariat reprèn el procés amb un altre programa.

En el cas de que no es trobi un lloc adient pel voluntari se li podran oferir dues opcions (no són incompatibles):

- Orientar-lo cap a altres entitats a on el seu perfil pugui ser més adient.
- Mantenir la seva oferta a l'entitat un temps més per si sorgeixen noves necessitats que pugui cobrir. Si és aquesta la opció acordada, s'ha de mantenir un contacte periòdic amb el voluntari, per a mantenir-lo informat de les possibilitats de col·laboració i mantenir activa la seva oferta.

En el cas que un voluntari s'ofereixi directament a un professional, aquest pot optar per posar-lo en contacte amb el responsable del voluntariat i iniciar el procés anterior o bé, si precisa del voluntari per donar suport a alguna de les activitats que duu a terme, pot incorporar-lo directament a aquestes.

En aquest darrer cas, el professional s'encarregarà d'informar al responsable del voluntariat i al coordinador del programa de la seva incorporació, i de fer les gestions necessàries per donar d'alta el voluntari a l'entitat descrit més amunt.

De la mateixa manera, també informarà de la seva baixa i, el posarà en contacte amb el responsable del voluntariat si està obert a participar en altres activitats de l'entitat.

## **IV. INCORPORACIÓ I PROCÉS D'ACOLLIMENT.**

Un cop es decideix la incorporació del voluntari, s'entregarà a administració la fitxa d'alta del voluntari i el full signat de clàusula de protecció de dades. Des d'administració se'l donarà d'alta a la base de dades de voluntaris.

El procés d'acolliment queda en mans del programa en el que participa el voluntari, un cop el responsable del voluntariat l'ha posat en contacte amb la persona encarregada de la seva rebuda i seguiment.

En un primer moment, se treballaran amb el voluntari els continguts generals descrits al "manual d'acolliment" a on, es recollirà la informació necessària per a presentar l'entitat i els diferents programes, els drets i deures que te com a voluntari i altres qüestions pràctiques de funcionament de l'entitat que necessiti conèixer per dur endavant la seva tasca. Aquesta presentació la realitzarà, preferentment, el responsable del voluntariat de l'entitat, encara que pot realitzar-se des del programa si és considera més adient en algun cas.

Posteriorment, se donarà la informació i/o formació bàsica que cada programa decideixi que és necessària pel voluntari que s'incorpora al seu programa. Cada programa definirà qui és l'encarregat de fer-ho (el coordinador, l'encarregat de voluntariat del programa, el professional de referència,...)

El programa assignarà a cada voluntari un professional de referència, que l'introduirà i donarà suport en les tasques que ha de realitzar. Aquest professional serà el mateix que s'encarregarà del seguiment i valoració del voluntari.

El responsable del voluntariat de l'entitat quedarà com a referència pel voluntari en el cas de que tingui alguna dificultat o dubte que no pugui resoldre amb el professional que se li assigni.

## V. DESENVOLUPAMENT.

### 5.1. Organització.

Pel fet de ser una associació, el GREC està obert a la participació de totes les persones interessades a fer-ho com a socis. D'aquesta opció s'informarà als voluntaris, oferint-los la possibilitat de participar d'aquesta manera a l'associació. A més, se'ls mantindrà informats d'aquelles iniciatives que impulsi o de les que participi el GREC i de les que puguin prendre part. D'això se n'encarregarà el responsable del voluntariat de l'entitat.

Per altra banda, encara que no se planteja de forma sistemàtica ni periòdica, queda oberta la possibilitat d'organitzar reunions de grups de voluntaris amb uns perfils comuns i que, amb un objectiu comú, puguin implicar-se més dins de les iniciatives de l'entitat.

### 5.2. formació

Com ja s'ha recollit a l'apartat del procés d'acollida, cada un dels programes definirà quina és la informació i/o formació inicial necessària a l'hora de la incorporació del voluntari al programa, i definirà quina és la persona o figura encarregada de donar-la.

Un cop incorporats al programa, els voluntaris han de tenir accés a la formació, però la diversitat de necessitats formatives segons els àmbits de intervenció fan que no sigui eficient dissenyar formacions específiques pel personal voluntari.

Així, se facilitarà als voluntaris l'accés als recursos formatius existents:

- A la formació contínua dels programes, sempre que es trobi adient.
- Als cursos de formació externa que organitzi el GREC.
- A la bibliografia i documentació disponible, tant dels programes com de la biblioteca de l'entitat.
- ...

### **5.3. Comunicació.**

És convenient mantenir una comunicació regular amb el voluntari per part de l'entitat, ja que aquesta ajuda a mantenir el compromís i la continuïtat del voluntari.

A més de la comunicació directa amb el professional de referència i el responsable del voluntariat de l'entitat que se recullen a altres apartats d'aquest pla, el voluntari ha de ser informat de les qüestions generals de l'entitat que puguin ser d'interès. Així, se tindrà en compte als voluntaris, quan l'entitat envii informació als socis o faci difusió d'alguna iniciativa, notícia o novetat.

Sense excloure altres mitjans, el correu electrònic se valora com un dels mitjans més adients. Per tant, s'articularen els mitjans necessaris per facilitar aquesta via de comunicació, valorant la millor manera de fer arribar la informació als voluntaris que no disposin de correu electrònic.

A més de la informació relativa a l'entitat i de les iniciatives que dugui a terme el GREC, el canal de comunicació que s'estableixi amb els voluntaris també servirà per fer-lis arribar ofertes de formació (apartat. 5.2.) o demandes de col·laboració com a voluntaris a programes diferents dels que estiguin intervenint.

### **5.4. Seguiment**

És necessari que es faci un seguiment del voluntari, per a poder-li donar un retorn de la seva participació, així com per poder valorar la seva incorporació a noves accions o programes.

El responsable de valorar la tasca del voluntari, així com de fer-li un retorn de la seva participació és el professional de referència del programa en el que ha col·laborat.

El professional de referència i el responsable del voluntariat mantindran contacte per anar informant del seguiment del voluntari, la periodicitat dependrà de la presència que tingui el voluntari al programa.

El responsable del voluntariat de l'entitat procurarà un contacte periòdic amb el voluntari (a l'inici de la seva incorporació, amb les trameses de informació, ...) a fi de mantenir un lligam amb l'entitat i facilitar també que les propostes, suggeriments, o queixes del voluntari quedin recollides i ateses.

Un cop a l'any, o be al final de la participació del voluntari en una acció o programa, se li demanarà que empleni un qüestionari de satisfacció, obert a les propostes i suggeriments que vulgui fer.

### **5.5. Fidelització**

Les accions previstes a altres apartats d'aquest pla, tant de comunicació com de seguiment i reconeixement, afavoreixen directament la fidelització dels voluntaris, i es consideren suficients per a prevenir una excessiva rotació.

Així i tot, des del GREC s'organitzarà anualment algun tipus d'acció tant per millorar el sentiment de pertinença dels voluntaris a l'entitat com per donar a conèixer quines iniciatives s'estan impulsant amb el seu suport.

## **VI. REONEIXAMENT**

El reconeixement de la tasca dels voluntaris ha de ser un aspecte que s'incorpori i se tingui present en els diferents elements de comunicació i de difusió del GREC.

Així, com a mínim, se realitzaran les accions necessàries perquè els voluntaris estiguin presents a la web de l'entitat (per exemple especificant la seva participació a notícies de les activitats a les que donen suport, amb entrevistes als voluntaris amb més trajectòria, amb un apartat específic per voluntaris,...) i també quedarà recollida la seva participació a les memòries dels diferents programes i a la general de l'entitat.

L'acció anual prevista a l'apartat anterior, també anirà dirigida al reconeixement de la seva participació a l'entitat.

Independentment de l'anterior, s'acreditarà la seva participació amb un certificat sempre que el voluntari ho sol·liciti.

## **VII . FINALITZACIÓ DE LA COL-LABORACIÓ.**

Quan un voluntari finalitza la seva col·laboració amb l'entitat, qualsevol sigui el motiu, se realitzaran a les següents accions:

- El retorn o valoració de la seva col·laboració. Per realitzar el retorn de la seva valoració la persona més adient és l'educador de referència amb el que ha estat treballant.
- En el moment de finalitzar la seva participació, se li demanarà si vol continuar en contacte amb l'entitat, rebent la informació que s'envia als voluntaris en actiu. En el cas de que estigui interessat, serà el responsable del voluntariat l'encarregat de mantenir aquest contacte.

En aquest procés de tancament amb el voluntari, s'hauran de tenir en compte varies qüestions:

- Especialment quan la finalització de la col·laboració del voluntari no està prèviament programada, l'educador de referència del programa és el que ha de tenir present que s'ha d'activar aquest procés de tancament, i que ha d'informar al responsable del voluntariat puntualment. Si el tancament amb el voluntari s'ha de fer de forma àgil en el moment de la seva desvinculació, no té gaire sentit fer les accions previstes quan ja fa un temps que no intervé.
- El procés de tancament amb el voluntari, s'haurà d'adaptar/aplicar tenint en compte les característiques de cada un dels processos que els voluntaris han fet a l'entitat.