

Hacia una cultura del voluntariado: de la tarea al cambio social

Trabajo de reflexión 2015



Autoría: *Foro de Entidades de Voluntariado de Bizkaia*

Diseño: *ST3 Elkartea*

Desde el planteamiento de *Compartir Conocimiento*, ponemos a disposición este material y agradecemos su difusión y autorizamos su distribución, copia y reutilización siempre que se realice sin afán de lucro y se reconozca su autoría.



Indice

1- ¿Por qué hemos trabajado sobre la cultura del voluntariado?.....	4
2- ¿Cultura del voluntariado?	5
3- Dimensiones a valorar del ‘voluntariado transformador’	6
4- Algunas respuestas como punto de partida	7
5- Conclusiones y claves compartidas para avanzar hacia una	9
cultura del voluntariado.	
Anexo 1:	10
Presentacion del foro de entidades de voluntariado de Bizkaia.	
Anexo 2:	14
Conclusiones del “III Encuentro personas voluntarias”.	
6- Propuesta para el análisis de la cultura del voluntariado	17
en cada organización.	
Anexo 1:	24
Pasos a seguir en la entrevista de acogida individual.	
Anexo 2:	25
Propuesta de contenidos y metodología	
“Presentación y acercamiento a la organización”.	
Anexo 3:	26
Encuesta al voluntariado.	

1- ¿Por qué hemos trabajado sobre la cultura del voluntariado?

Durante el año 2015, desde el Foro de Responsables de Voluntariado de Bizkaia (Anexo 1), decidimos trabajar y reflexionar conjuntamente sobre esta cuestión: **¿Estamos promoviendo realmente una cultura del voluntariado desde nuestras entidades?**

La idea de fondo es que las personas voluntarias parecen mostrar una baja identificación como agentes de transformación social y desde el Foro considerábamos necesario profundizar en el rol y responsabilidad que nos toca desempeñar como organizaciones de voluntariado. En el encuentro de personas voluntarias del año 2014, cuyo título fue "Voluntariado como motor de transformación social", estas se reconocían convencidas de la importancia de la tarea que desarrollaban y mostraban abiertamente su entusiasmo, su compromiso y su entrega en relación a esa diversidad de tareas que realizan. Sin embargo, estas mismas personas dudaban de que su labor pudiera estar contribuyendo al cambio social. Hablar de cambio y transformación social les quedaba muy grande y lejano, incluso se llegaban a sentir incómodas llegando a decir:

"De eso que se encarguen otros, y nosotras a la tarea del día a día, que hay mucho por hacer".

"Las personas voluntarias nos sentimos como un granito de arena en una playa enorme. Pero es cierto que a veces nos centramos mucho en la tarea, en la entidad y nos cuesta sentirnos parte de un movimiento más amplio que lucha por el cambio social. Nuestras organizaciones nos lo tendrían que recordar con mayor frecuencia y fuerza".

4

Por todo ello, nos parecía importante profundizar en la identificación colectiva del voluntariado como movimiento de transformación social, y profundizar en el significado y sentido de lo que representa apostar por una 'cultura del voluntariado', reflexionar sobre cómo estamos trabajando y potenciando la dimensión ideológica del voluntariado desde nuestras entidades, etc.

Ello nos ha obligado, en primer lugar a repensar **¿qué significa hablar de una cultura del voluntariado?**. En segundo lugar a revisar **¿cómo estamos contribuyendo las diferentes entidades de voluntariado a promover esa cultura del voluntariado?**. En tercer lugar, también hemos querido comenzar la identificación de algunas **propuestas** que nos puedan ayudar a proyectar una cultura del voluntariado más integrada en la vida y labor de nuestras entidades y que sea capaz de impregnar a nuestras personas voluntarias de los valores intrínsecos de la acción voluntaria: la **apuesta por la transformación social, el trabajo en equipo y la corresponsabilidad social**.

Como personas que tenemos la responsabilidad de la gestión y dinamización del voluntariado en las diferentes entidades, nos parecía que ésta era una reflexión importante y obligada para poder hacer mejor nuestra labor.

En este documento hemos querido resumir algunas de las conclusiones que hemos construido fruto del trabajo del año 2015, con el objetivo de ser compartidas con nuestras propias entidades así como con aquellas otras organizaciones de voluntariado que quieran reflexionar sobre estas cuestiones.

2- ¿Cultura del voluntariado?

*Hacia una cultura
del voluntariado:
de la tarea al cambio social*

Para hablar de una **cultura de voluntariado** deberíamos partir de un mismo punto. Al referirnos al término cultura, hablamos de conocer y compartir valores, normas, bienes... y es difícil hablar de *cultura del voluntariado* si ya partimos de ciertas lagunas en el término cultura. Además, la cultura puede tener una perspectiva totalizante y homogeneizadora que no conllevaría necesariamente a la **transformación** que promovería la *cultura del voluntariado*.

Para estudiar esta cuestión, en una sesión específica de trabajo en mayo de 2015, **Imanol Zubero** (Doctor en Sociología - EHU/UPV) nos proponía en primer lugar relacionar el entorno social, las personas voluntarias y las entidades de voluntariado para buscar el principio de la solución, y nos adelantaba que la misma está en las propias entidades. En segundo lugar nos proponía reflexionar sobre el propio voluntariado en el espacio de la "socialidad". Y en tercer lugar apuntaba algunas dificultades a las que deben enfrentarse las entidades que se piensen desde el paradigma de la transformación.

Para la primera cuestión señala que *las entidades deberían liderar a las personas voluntarias para, de forma conjunta, hacer una mayor incidencia sobre cuestiones sociales* (Sydney Tarrow). Si en ocasiones nos encontramos con que las personas voluntarias no conocen del todo la entidad en la que participan, desde fuera el desconocimiento es aún mayor y a veces solo identifican la labor voluntaria con campañas puntuales de sensibilización o recaudación de fondos y no como una acción transformadora y de cambio social.

Sobre la segunda cuestión distingue entre *tres conceptos de voluntariado en el espacio de la "socialidad"*:

- 1- **Voluntariosidad**: disposición "natural" a la cooperación ligada a la propia condición biológica del ser humano;

5

"No es la lucha el modo fundamental de relación humana, sino la colaboración" (Humberto Maturana).
"La relación con el otro es un elemento constitutivo de la relación con nosotros mismos" (Crespi).

La empatía y la cooperación están presentes en los grandes simios, elefantes, delfines y muchas otras especies. La diferencia fundamental es que el ser humano debate sobre sus decisiones morales y normas éticas para justificarlas e intentar alcanzar un consenso sobre cómo debemos comportarnos en nuestra sociedad.

La voluntariosidad es emocional, individual, libre, no organizada, no exigible...

- 2- **Voluntarización**: 'voluntariosidad institucionalizada'.

Si el voluntariado se quedase en la mera "voluntariosidad" nos llevaría a un voluntariado de la satisfacción personal, mientras que la institucionalización nos permite convertir la emoción en acción, pasar de lo espontáneo a lo organizado y de lo individual a lo colectivo. Cuando se toma la decisión de hacer voluntariado organizado el acto voluntario se convierte en compromiso.

- 3- **Voluntariadismo**: plus de "socialidad" característico del voluntariado organizado.

Es fundamental hablar del voluntariado como un "ismo" como un movimiento que va más allá de la satisfacción personal y más allá de la institución. Las entidades somos un medio y no un fin. El 'voluntariadismo' es sentirse parte de un movimiento global de transformación social.

Y es aquí donde podemos empezar a hablar de las distintas dimensiones de la **participación transformadora**, para identificar los retos a los que debemos enfrentarnos las entidades de voluntariado.

3- Dimensiones a valorar del 'voluntariado transformador'

¿Respecto a qué ámbitos o dimensiones de una organización puede la participación en la misma aspirar a ser “transformadora”? **Estas son las posibles dimensiones a valorar en relación al 'voluntariado transformador'.**

1. Transformación de las prácticas o forma de hacer de la organización (procesos y medios de acción) - EFICIENCIA

- ¿Es la entidad eficaz en el uso de los recursos de que dispone?
- ¿Cuántos recursos destina al voluntariado?

2. Transformación de las personas que forman parte de la organización - PARTICIPACIÓN

- ¿La estructura y funcionamiento de la entidad permite y/o favorece la participación del voluntariado en la organización?, ¿en qué ámbitos?, ¿por medio de qué espacios o canales?
- ¿En qué medida enriquece la participación de las personas voluntarias a la entidad?

3. Transformación de los objetivos y fines de la acción de la organización - EFICACIA

- ¿Disponemos de indicadores que nos permitan evaluar el grado de cumplimiento de nuestros objetivos o de analizar las causas del incumplimiento?

6

4. Transformación de las personas destinatarias de la acción de la organización - EMPODERAMIENTO

- ¿Logramos que las personas destinatarias de nuestra acción sean sujetos activos o se quedan en simples beneficiarias de nuestras acciones?
- ¿Las personas voluntarias son también destinatarias de nuestra acción?
- ¿Además de constituir un medio para alcanzar nuestra misión, suponen además un fin en sí mismo (generación de ciudadanía activa)?

5. Transformación del entorno o contexto en el que se actúa - SOCIEDAD JUSTA

- Además de atender a los efectos que ocasionan los problemas sociales, ¿atendemos a las causas que los originan?
- ¿La entidad tiene como misión el cambio social?
- ¿Tenemos incorporada en nuestra entidad la incidencia política?
- ¿Está la entidad transmitiendo a la sociedad la importancia del voluntariado?

4- Algunas respuestas como punto de partida

*Hacia una cultura del voluntariado:
de la tarea al cambio social*

A continuación presentamos un breve resumen de las conclusiones que surgieron en el “III Encuentro de Personas Voluntarias” celebrado en noviembre 2015, donde participaron personas voluntarias y representantes de diferentes entidades de voluntariado.

En dicho encuentro se reflexionó sobre el “voluntariado transformador” en base a estas tres dimensiones complementarias:

- **DIMENSION PERSONAL**
- **DIMENSION ORGANIZACIONAL**
- **DIMENSIÓN SOCIAL**

DIMENSION PERSONAL

¿Qué crees que aportas haciendo voluntariado?

Las personas voluntarias consideran que su acción se traduce en valores como compromiso y corresponsabilidad con lo que ocurre en la sociedad. Desde la compañía, la alegría, el afecto, la escucha (...) contribuyen al cambio social, ayudando a visualizar a determinados colectivos y favorecer su integración social.

Tienen claro que “hacer voluntariado” es una apuesta por lo colectivo frente al individualismo. Es proponer desde la acción una sociedad más inclusiva, más relacional, más tolerante, más solidaria.

Consideran que el voluntariado aporta un medio muy efectivo de sensibilización social y de transmisión de valores desde el ejemplo.

El voluntariado permite ser ejemplo de participación para otras personas, desde las más cercanas a las más lejanas.

DIMENSION ORGANIZACIONAL (como organizaciones de voluntariado)

¿Por qué consideras que hay voluntariado en tu entidad? ¿En qué medida enriquece la participación de las personas voluntarias a nuestras entidades? ¿Favorece nuestra entidad una participación activa del voluntariado más allá del desempeño de la tarea? ¿Crees que nuestras entidades tienen como misión el cambio social?

Se concluyeron dos grandes reflexiones:

Una primera, con un matiz más positivo, en la que el voluntario/a se ve como una figura significativa en las entidades porque:

- **Aporta – suma**
- **Las organizaciones no serían lo mismo sin esta figura, incluso algunas ni si quiera existirían**
- **Enriquecen**
- Promueven proyectos, ideas, nuevas formas de funcionar,...
- Complementan la labor de la entidad
- Multiplican impactos

Otra más crítica, donde consideran que:

- No se aprovecha todo su potencial.
- No disponen de toda la información necesaria, para poder participar o incidir en la entidad más allá de la tarea.
 - Por eso muchas veces se sienten parte de un programa, pero no tanto de la organización.
 - Pero también asumen su parte de responsabilidad, ya que no siempre aprovechan todas las oportunidades que se les brindan desde la organización.

DIMENSIÓN SOCIAL

***¿Está consiguiendo el voluntariado una sociedad más solidaria?
¿Qué más podríamos hacer para favorecer la cultural del
voluntariado? ¿Estamos transmitiendo al resto de la sociedad la
importancia de la participación voluntaria?***

8

Fortalezas	Debilidades	Propuestas
• La labor voluntaria contribuye al cambio social en el día a día "Si yo cambio, cambia la sociedad" • El voluntariado es un observatorio privilegiado de la sociedad. • Mayor incidencia política desde la cercanía y la legitimidad que nos da nuestro compromiso. • Promueve el cambio de valores y desmitifica el estigma social de ciertos colectivos.	• El desconocimiento de la acción voluntaria, hace que no se sumen más personas a nuestras entidades. • Falta de conciencia del potencial transformador a nivel social detrás de cada tarea individual: el voluntariado se centra en la tarea concreta y la necesidad inmediata y descuida la denuncia, la presencia y la incidencia social.	• Visibilizar más la labor voluntaria en la sociedad, entidades, administraciones... • Ser noticia en los medios de comunicación de una forma constante • Adaptar las entidades a los nuevos perfiles de voluntariado. • Fortalecer la participación y solidaridad en la juventud desde la educación formal, informal y las familias

5- Conclusiones y claves compartidas para avanzar hacia una cultura del voluntariado

Hacia una cultura del voluntariado:
de la tarea al cambio social

Creemos que las organizaciones de voluntariado de Bizkaia necesitamos y tenemos la responsabilidad de promover con mayor énfasis una cultura del voluntariado. Y asumir la convicción de que somos el motor principal que puede generar un movimiento voluntario que favorezca una acción voluntaria transformadora para la sociedad, para las organizaciones y para las propias personas que la practican.

Pensamos que en muchas ocasiones las organizaciones de voluntariado ofrecemos espacios muy centrados en la tarea, los resultados, los indicadores y los objetivos de la entidad pero menos en la transformación y en el cambio social, en generar ciudadanía crítica y activa, y en potenciar nuestra capacidad de incidencia social.

No existirían personas voluntarias si no hubiera un montón de tareas a realizar para conseguir los objetivos por los que estamos luchando desde nuestras respectivas entidades. Pero creemos que el voluntariado es mucho más que una acción, mucho más que un conjunto de personas desarrollando tareas de forma coordinada. El voluntariado es sobre todo el reflejo de una conciencia social, de una sociedad que lejos de resignarse y permanecer callada e inmóvil frente a la injusticia y la desigualdad es capaz de convertir ese inconformismo en propuestas y respuestas a las necesidades, desde el compromiso, la cooperación y la apuesta por un presente y futuro mejores.

Ese es el verdadero objetivo del voluntariado: transformar la realidad, contribuyendo a cambiar todo aquello que no nos gusta y que puede ayudar a conseguir una sociedad más igualitaria, más humana, más sostenible. El voluntariado representa sobre todo una apuesta por la participación, por la solidaridad, por lo colectivo.... una invitación, desde el propio ejemplo, para conseguir una ciudadanía más activa, más crítica, más corresponsable.

Como muy bien expresaba un slogan de una campaña de la Plataforma de Voluntariado, lo importante cuando hablamos de voluntariado *"No es lo que hago, es por qué lo hago"*. El mero hecho de practicar el voluntariado, ya es una declaración de intenciones, cargada de voluntariosidad, conciencia crítica y apuesta por lo colectivo.

Luchar por la cultura del voluntariado implica trabajar debidamente la dimensión ideológica que fundamenta y da sentido a toda acción voluntaria.

Por ello es fundamental que las entidades consideremos a las personas voluntarias como destinatarias de nuestras organizaciones, como un fin en sí mismo, impulsando su desarrollo personal, organizacional y social.

ANEXO 1



boluntarioen arduradunen foroa foro de responsables de voluntariado



Presentación del Foro de Entidades de Voluntariado de Bizkaia

El Foro de entidades de voluntariado, es un foro impulsado y dinamizado por **bolunta**, que surge con el objetivo de crear un espacio de trabajo y contraste para las personas con responsabilidad sobre voluntariado en las entidades, desde donde poder incorporar herramientas o enfoques nuevos a su quehacer y recibir apoyo, intercambio de experiencias y formación.

10

El Foro actual es el producto final de una trayectoria que comenzó con la investigación OPTIMA, continuó con la experiencia de la "Red de Balde" y con la realización de jornadas y congresos sobre voluntariado, cursos y seminarios de formación específicos,... y finalmente, la puesta en marcha en el 2010 del Foro de Entidades de Voluntariado.

Los objetivos generales del Foro son los siguientes:

- Ser un espacio de encuentro y reflexión.
- Dotarnos de herramientas, compartir buenas prácticas.
- Promover el trabajo en red.

En estos años el Foro ha evolucionado y se ha consolidado con la participación estable de una treintena de entidades, implicadas e ilusionadas con el proyecto. Anualmente el foro se abre a la participación de nuevas entidades de voluntariado de Bizkaia.

Durante el 2015 han participado en el Foro las siguientes entidades: FUNDACIÓN GIZAKIA, CENTRO DE ACOGIDA DE SIERVAS DE JESÚS, CEAR EUSKADI, CARITAS BIZKAIA, FUNDACIÓN FUTUBIDE, FUNDACIÓN ALBOAN, OXFAM INTERMON, FUNDACIÓN ONCE, FUNDACIÓN VICENTE FERRER, AVIFES, ASEBI, BIDESARI, SUSPERGINTZA ELKARTEA (Área Mujer), AMIARTE, ANESVAD, FUNDACIÓN SINDROME DOWN, GORABIDE, FUNDACIÓN ETORKINTZA, SORTARAZI, AECC, BIZITEGI, EMAUS FUNDACIÓN SOCIAL, EISE LEIOA, SAREKIDE, ASOCIACIÓN LUISA MARILLAC, FUNDACIÓN JUAN CIUDAD.

Además de todo lo compartido durante este tiempo, desde el Foro se han conseguido acciones importantes entre las que destacamos: El "WORLD FRUIT" dentro del Año Europeo de Voluntariado (2011); la colaboración activa en la organización del XV CONGRESO ESTATAL DE VOLUNTARIADO celebrado en el BEC (2012); y la celebración durante los tres últimos años (2013-2015) de los Encuentros de Voluntariado de Bizkaia con ocasión del Día Internacional del Voluntariado (5 de diciembre).

***Hacia una cultura
del voluntariado:***
de la tarea al cambio social

WORLD FRUIT 2011



SESIONES FORO DE ENTIDADES DE VOLUNTARIADO



ENCUENTRO DE PERSONAS VOLUNTARIAS 2013



**Hacia una cultura
del voluntariado:**
de la tarea al cambio social

ENCUENTRO DE PERSONAS VOLUNTARIAS 2014



[Video encuentro voluntariado 2014](#)

ENCUENTRO DE PERSONAS VOLUNTARIAS 2015



[Video encuentro voluntariado 2015](#)



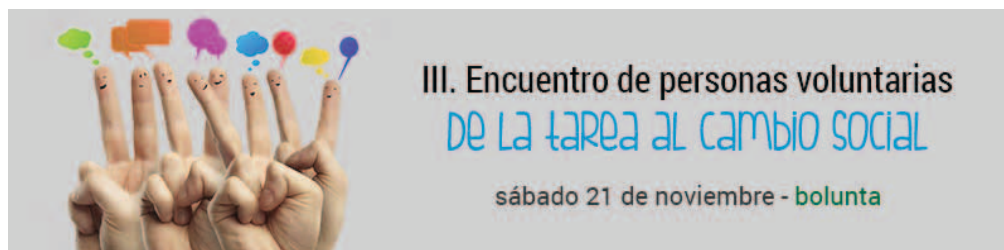
Ser voluntaria o voluntario...

- es tomar conciencia de las necesidades sociales y sentirse implicado en su mejora.
 - es dar valor a la vida a través del ejercicio de la gratuidad y la solidaridad con los y las demás.
 - es compromiso y contribución activa en la sociedad desde un proyecto común.
 - es creer en las personas, en el encuentro y en el diálogo.
 - es apostar por la construcción de una sociedad civil crítica, organizada, inclusiva y activa.
 - es buscar la transformación social teniendo como meta la dignidad de todas las personas, la justicia social y un desarrollo sostenible.
 - es ser EMBAJADORES de la acción voluntaria sensibilizando e implicando a otras personas.
- pero sobre todo, para quien lo practica, ser voluntaria o voluntario

es una forma de SER

***Día Internacional del Voluntariado
5 de Diciembre***

ANEXO 2



CONCLUSIONES

DIMENSIÓN PERSONAL

¿Qué crees que aportas haciendo voluntariado?

14

- Las personas voluntarias, sobre todo, con nuestra labor aportamos COMPROMISO; vivimos nuestro voluntariado como una oportunidad de compromiso personal.
- Es un ejercicio de corresponsabilidad con lo que ocurre en la sociedad; aportamos propuestas y respuestas concretas.
- Detrás de ese compromiso ofrecemos diferentes aportaciones: Compañía, alegría, afecto, escucha, corazón, humanidad, tiempo, esfuerzo, disfrute, frescura, innovación, disponibilidad, amistad, empatía, reivindicación, denuncia, movilización posibilidad de aportar nuevas ideas, además de valores como generosidad, solidaridad, ...
- Existe consenso a la hora de comprender esta acción voluntaria como una posibilidad de contribución al cambio social.
- Desde el voluntariado también contribuimos a visualizar a determinados colectivos y favorecer su integración social. Esta socialización pasa por reivindicar y promover sus derechos, garantizar su dignidad y hacerles ciudadanos de primera.
- Nuestra labor hace que algunas personas puedan alejarse de su situación de vulnerabilidad: sentir que alguien se preocupe por ellas es la mejor herramienta para que cojan fuerzas y ánimos para salir adelante por sí mismas...
- Las personas voluntarias tenemos la creencia de estar cubriendo necesidades que otros no cubren, y que posiblemente sin la acción voluntaria quedarían desatendidas.
- Nuestra acción voluntaria es una apuesta por lo colectivo; frente al individualismo, nuestra acción propone una sociedad más inclusiva, más relacional, más tolerante, más solidaria...
- El voluntariado aporta sentido a la vida de las personas que lo practicamos y también a las personas con y para las que las trabajamos.
- Nuestra labor también muestra a la sociedad y a las instituciones otras formas de hacer, y la importancia del factor humano, de la cercanía... en determinadas situaciones.
- El voluntariado sobre todo aporta un medio muy efectivo de sensibilización social, de transmisión de valores, desde el ejemplo.
- Ser voluntario nos aporta una forma de desarrollo y de empoderamiento personal.
- El voluntariado nos permite ser ejemplo de participación para otras personas, desde las más cercanas a las más lejanas.

DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL

¿Por qué consideras que hay voluntariado en tu entidad? ¿En qué medida enriquece la participación de las personas voluntarias a nuestras entidades? ¿Favorece nuestra entidad una participación activa del voluntariado más allá del desempeño de la tarea? ¿Crees que nuestras entidades tienen como misión el cambio social?

- El voluntariado forma parte del ADN de las entidades sociales. En las entidades sociales todas las personas sumamos, la unión hace la fuerza. Todos somos actores para lograr una misma misión.
- La participación y la promoción de las personas están en la base ideológica de las entidades de voluntariado.
- Sin el voluntariado las entidades serían diferentes o incluso no tendrían sentido su existencia.
- A través del voluntariado enriquecemos y complementamos la labor de nuestras entidades.
- El humanismo está muy presente con el voluntariado, ya que aporta el componente humano, haciendo más potente a la entidad, multiplicando sus impactos. Hay un enriquecimiento para las personas con las que trabajamos.
- Además las personas voluntarias muchas veces activamos proyectos nuevos o diferentes en las entidades.
- Las entidades han ido evolucionando con el tiempo posibilitando mayor espacio de participación del voluntariado en ellas.
- En general se cuida y se da mucha importancia en las entidades a la acogida y atención a las personas voluntarias (calidez, acompañamiento, formación...)
- Nos sentimos con voz y voto, aunque se dan ciertas resistencias en los inicios, sobre todo por parte del equipo profesional. Es necesario cuidar esta cuestión.
- Desde fuera se percibe diferente al profesional y al voluntario. Nos ven de forma diferente. Pero todavía siguen existiendo en algunos casos dudas sobre si el voluntariado supliría puestos de trabajo remunerado.
- No siempre tenemos clara nuestra capacidad de tomar decisiones, ni cómo canalizarlas, quizás por una falta de información.
- Es cierto que en algunas ocasiones las entidades no hacen partícipes a las personas voluntarias, pero en otras el voluntariado tampoco pide participar.
- Sigue siendo más fácil sentirse parte de la entidad en las organizaciones de tamaño más pequeño.
- El voluntariado provoca cambios en los niveles de participación, e incluso en las áreas en las que se sitúa el voluntariado dentro de la entidad.
- Tristemente todavía hay casos en los que las personas voluntarias no conocemos a los responsables, gerencias, cargos de responsabilidad... de las entidades con las que colaboramos.
- Además en algunas organizaciones no se sabe aprovechar todo el potencial posible al voluntariado. Cuesta fidelizar al voluntariado más técnico.
- Las personas voluntarias nos sentimos como un granito de arena en una playa enorme... Pero es cierto que a veces nos centramos mucho en la tarea, en la entidad y nos cuesta sentirnos parte de un movimiento más amplio que lucha por el cambio social. Nuestras organizaciones nos lo tendrían que recordar con mayor frecuencia y fuerza.

DIMENSIÓN SOCIAL

Está consiguiendo el voluntariado una sociedad más solidaria? ¿Qué más podríamos hacer para favorecer la “cultura del voluntariado”? ¿Estamos transmitiendo al resto de la sociedad la importancia de la participación voluntaria?

16

- Si por supuesto, el voluntariado contribuye al cambio social; posiblemente no estemos haciendo una revolución, pero sí que estamos posibilitando un cambio pasito a pasito, día a día...
- Las personas voluntarias somos conscientes de aquel dicho que dice: “Si yo cambio, la sociedad cambia”. Somos conscientes que desde el mismo momento en que nos comprometemos en una acción ya estamos siendo parte de un cambio social.
- La acción voluntaria favorece cambios en su entorno más cercano; es clave el boca a boca, el puerta a puerta.
- Nos surgen más dudas a la hora de valorar si realmente con nuestra acción voluntaria estamos consiguiendo una sociedad más solidaria. Muchas personas ni son conscientes de que existimos, no conocen lo que hacemos, o no lo valoran... Nos cuesta arrastrar a otras personas a sumarse a este movimiento solidario.
- A veces nos encerramos demasiado en nuestras acciones, en nuestras entidades... y posiblemente descuidamos nuestra presencia social.
- También debemos ejercer una mayor función de denuncia social.
- Nos falta ser más conscientes del potencial transformador que hay detrás de nuestra acción individual y colectiva.
- Hay que decir que más alto y más claro que somos personas voluntarias y “decirlo con orgullo, no con pudor”.
- Nos falta salir y compartir, no tanto esperar a que nos vengán.
- El voluntariado es un observatorio privilegiado de la sociedad; somos expertos en muchos temas.
- Podemos ejercer una mayor incidencia política desde la cercanía y la legitimidad que nos da nuestro compromiso. También tenemos que ser conscientes de que podemos llegar a promover cambios a nivel legislativo.
- Sin duda alguna es preciso que las entidades de voluntariado y las administraciones visibilicen más la labor voluntaria.
- Las entidades se están esforzando más por salir en los medios de comunicación y eso también favorece el cambio social. Nos falta que nos vean como una noticia de actualidad constante.
- Además las entidades tenemos que ser capaces de adaptar más el voluntariado a las posibilidades de colaboración de las personas, a los nuevos perfiles, a su disponibilidad y a las nuevas realidades.
- Hay que visibilizar más y mejor a los colectivos con los que trabajamos, ayudando a reducir algunos estigmas sociales.
- También se hace necesario fomentar la solidaridad y la participación de las edades tempranas con los más jóvenes. Ello pasa por llegar a los espacios de educación formal y no formal y que las propias familias sean conscientes de la importancia de educar y sensibilizar en esta dimensión.

6- Propuestas para el análisis de la cultura del voluntariado en cada organización

*Hacia una cultura del voluntariado:
de la tarea al cambio social*

Fuente: ONGAWA. "El voluntariado se transforma si sabemos como"

Presentación

Se propone un esquema sencillo que pueda ser útil a organizaciones que quieran apostar por un voluntariado transformador.

Los pasos y herramientas que se sugieren pretenden facilitar a cualquier organización realizar su propio diagnóstico de voluntariado e identificar posibles acciones para orientar su práctica hacia un enfoque educativo y transformador.

Para ello, es preciso recabar y analizar la información de la organización vinculada con el voluntariado.

El objetivo del proceso es conseguir "una foto" lo más completa posible, que incluya tanto los elementos de discurso –lo que la organización dice–, de prácticas –lo que la organización hace–, y de resultados –lo que consigue–, especialmente desde el punto de vista de las personas voluntarias.

Pautas

A continuación os proponemos algunas pautas a la hora de poner en marcha este autodiagnóstico:

- Proceso de trabajo liderado por la persona dinamizadora del voluntariado de la entidad.
- Proceso participado. Equipo de trabajo compuesto por personas miembro de dirección, mandos intermedios, trabajadores y trabajadoras y voluntariado.
- Calendarización del proceso a medio plazo.
- Informe sobre las conclusiones del análisis y elaboración de una "hoja de ruta" que recoja las prioridades identificadas y acciones a poner en marcha.
- Socialización del informe y de la "hoja de ruta"
- Seguimiento del cumplimiento de la "hoja de ruta" establecida.

17

Esquema del autodiagnóstico

PASO 1. Análisis del voluntariado en el discurso y en el nivel estratégico

PASO 2. Percepción dentro del equipo y de la cultura de la organización

PASO 3. Análisis de la comunicación externa de la organización

PASO 4. Plan de atención al voluntariado

PASO 5. La perspectiva de las personas voluntarias de la organización



Análisis del voluntariado en el discurso y en el nivel estratégico

¿Qué aporta esta información?

Este análisis proporciona información sobre la relevancia y el enfoque de voluntariado de la organización, desde el nivel de discurso y sobre los objetivos institucionales a los que se espera que el voluntariado contribuya.

¿Qué se necesita?

Misión, visión y valores de la organización, estatutos, marco estratégico, organigrama, estatuto interno del voluntariado.

¿Cuáles son las cuestiones clave?

- ¿Se refleja el voluntariado en alguno de los elementos de identidad de la organización? Identifica en cuales si y en cuáles no.
- ¿Cómo se define al voluntariado en estos documentos?, ¿se refiere explícitamente a su potencial como proceso/espacio de aprendizaje y transformación?
- En el marco estratégico vigente de la organización ¿se plantean objetivos y líneas de acción relativas a voluntariado? En caso afirmativo, ¿con qué visión?:
 - Como apoyo al desarrollo de actividades de la organización.
 - Con objetivos vinculados a su dimensión transformadora.
 - Con objetivos vinculados a otra finalidad.
 - Otros

2

Percepción dentro del equipo y de la cultura de la organización

¿Qué aporta esta información?

Se trata de resumir cómo se percibe el voluntariado dentro de la cultura institucional, recogiendo la visión de las personas implicadas en el trabajo con personas voluntarias de las diferentes áreas de la organización.

Es importante identificar si existe coherencia entre discurso y práctica, entre lo que se dice y lo que se prioriza en el día a día. Así mismo, permite detectar la diversidad de visiones sobre el voluntariado que conviven en la misma organización.

Este análisis permite también identificar las posibles resistencias/dificultades que puede haber dentro de la organización para implicarse más activamente en la práctica de voluntariado. Y también, por qué no, nuevas visiones e ideas.

Se puede contrastar esta información con las personas voluntarias de largo recorrido, así como con los colaboradores o personas con alto grado de identificación y conocimiento de la organización.

19

¿Qué se necesita?

Acceso a las personas del equipo de trabajo: miembro de dirección, mandos intermedios, trabajadores y trabajadoras y voluntariado.

¿Cuáles son las cuestiones clave?

- ¿Qué aporta el voluntariado a la misión de la organización?
- ¿La visión del voluntariado de la dirección, junta directiva o patronato de la organización es la misma que la del personal contratado y las personas voluntarias?
- ¿Cuál es el grado de participación del voluntariado en los diferentes procesos y espacios de decisión de la organización?
- ¿Cómo se valora la relación entre personas contratadas y voluntarias?

3

Análisis de la comunicación externa de la organización

¿Qué aporta esta información?

A partir del análisis de esta información, se puede inferir en qué medida la organización transmite el valor del voluntariado como agente de cambio y expresión de ciudadanía y cuál es el papel que propone a las personas voluntarias.

¿Qué se necesita?

Web institucional, memoria institucional, material de promoción de la organización, redes sociales y medios de comunicación (Radio, Prensa y TV)

¿Cuáles son las cuestiones clave?

- ¿Se refleja el voluntariado en los elementos de comunicación institucional? Identifica en cuales si y en cuales no y su grado de incidencia.
- ¿Qué valor se le aporta a la figura del voluntariado en los diferentes elementos de comunicación institucional?
- ¿Con qué tipo de informaciones se vincula a las personas voluntarias de la organización? Actividades, resultados conseguidos, espacios en los que participan, etc.
- ¿La organización promueve que personas voluntarias sean portavoces ante los medios de comunicación?

4

Plan de atención al voluntariado

¿Qué aporta esta información?

La definición del Plan de atención al voluntariado es un elemento imprescindible para el autodiagnóstico donde la incorporación de mejoras es menos compleja y se presta a procesos de cambio graduales. Será importante tener esta imagen completa, para contrastarla con la que las propias personas voluntarias tengan de estas prácticas.

¿Qué se necesita?

Información sobre el conjunto de actividades que la organización promueva, dirigidas a las personas voluntarias, estén o no formalizadas documentalmente.

21

¿Cuáles son las cuestiones clave?

- ¿Qué recursos específicos se destinan al programa de voluntariado? ¿Existe una figura asignada específicamente a la gestión y dinamización del voluntariado? ¿Tienen el resto de personas del equipo tiempo asignado para el acompañamiento a las personas voluntarias asignadas a sus proyectos? ¿Se destina presupuesto a actividades destinadas a las personas voluntarias?
- ¿Cuánta tu organización con un Plan de atención al voluntariado formalizado? ¿Este Plan socializado dentro de la entidad?, ¿El plan de acción del voluntariado responde al discurso y la estrategia sobre el voluntariado de la entidad? (Paso 1)
- En la acogida inicial ¿se tienen en cuenta, además del perfil competencial, las motivaciones, intereses y coincidencia con la apuesta por un voluntariado transformador? Modelos de entrevistas individual y grupal (**Ver anexos 1 y 2**)
- La función de acompañamiento, ¿se orienta exclusivamente a la tarea o promueve también una orientación hacia la transformación social?
- ¿Qué oferta de formación se realiza al voluntariado?, ¿es continuada?, ¿aborda cuestiones relativas a la actividad que realizan las personas voluntarias?, ¿y otras más generales?, ¿contribuye a que se desarrolle una mayor concienciación y visión crítica de la realidad?
- ¿Se promueven espacios de encuentro entre las personas voluntarias y las personas contratadas de la entidad?, ¿con que objetivo?, ¿son frecuentes?, ¿qué respuesta tienen por parte de personal contratado y voluntario?

5

La perspectiva de las personas voluntarias de la organización

¿Qué aporta esta información?

Permite completar la imagen del programa de voluntariado como proceso de cambio, incorporando la perspectiva de las personas voluntarias. De este modo, se obtiene información sobre su propio discurso, sus motivaciones, su valoración de las prácticas que se promueven y su valoración sobre los propios resultados del programa, que complementa la de la propia organización.

¿Qué se necesita?

Acceso a los voluntarios y voluntarias que colaboran en la organización, cuestionario de motivaciones, guion de entrevista en profundidad.

¿Cuáles son las cuestiones clave?

- Conocer a las personas voluntarias de la organización: a través de una encuesta es posible indagar sobre algunos aspectos de su perfil personal y, sobre todo, sobre sus motivaciones para hacer voluntariado. El cuestionario propuesto se pregunta también sobre lo que, desde su punto de vista, les aporta ser voluntarios o voluntarias en la organización. Los resultados permitirán identificar diferentes perfiles y adecuar la orientación y las prácticas a distintos perfiles de madurez, compromiso, etc. **(Ver anexos 3)**
- Profundizar un poco más: a través de una entrevista en profundidad se puede invitar a un grupo diverso de personas voluntarias a compartir su visión y valoración de su experiencia. Es un formato que permite identificar cómo los diferentes elementos del programa (discurso, prácticas, recursos) son percibidos por las personas voluntarias y ponerlos en relación con los resultados y aprendizajes que se mencionen.

Conclusiones

Queremos destacar el valor del propio proceso que nos ha llevado el planteamiento de este autodiagnóstico sobre la cultura de voluntariado en nuestra organización, resultando **tan importante el proceso como el resultado**.

El objetivo es favorecer la reflexión y el debate interno para la elaboración conjunta de propuestas y acciones que orienten la actividad del voluntariado a la misión de la organización y propicien un sentimiento de utilidad y satisfacción personal.

Una vez llegado este punto, y superados los pasos del autodiagnóstico, se propone ordenar toda la información, atendiendo a las dimensiones: **estructura, procesos, contexto y resultados**, para obtener una imagen de cómo la organización define, trabaja el voluntariado y qué se percibe como resultado del programa, desde la perspectiva institucional y desde la de las personas voluntarias. Este puede ser el punto de partida para plantearse nuevos objetivos y herramientas de evaluación, adecuar las prácticas del programa, realizar acciones que mejoren su apropiación institucional, etc.

A través de las diferentes fuentes utilizadas se puede recabar información relativa a las distintas dimensiones:

- Asignar la etiqueta de **ESTRUCTURA** a todo lo que tiene que ver con el entorno en el que se desarrolla el programa: el discurso y la visión que existe del voluntariado, la cultura de la organización, las relaciones con el personal contratado, el perfil y las motivaciones del voluntariado, los recursos que se le asignan, los elementos organizativos, etc.
- Asignar la etiqueta de **PROCESOS** a todo lo que aflore en el análisis relativo a lo que las personas voluntarias hacen y lo que la organización hace para el voluntariado (Plan Voluntariado: acogida, formación, acompañamiento, movilización, etc.)
- Identificar con una etiqueta de **RESULTADOS A CORTO-MEDIO PLAZO** (tanto para el voluntariado como para la organización) aquello que el voluntariado aporta a las personas y a la ONG.
- Asignar la etiqueta de **CONTEXTO** a todas las referencias a elementos externos que, tanto el personal contratado como voluntario refieran en este proceso como intervinientes en el programa de voluntariado.

A partir de esta información, podremos identificar fortalezas, incoherencias y espacios de convergencia entre visiones, prácticas y resultados y plantearnos las acciones de mejora a sumir por nuestra entidad.

¡BUEN TRABAJO!

ANEXO 1

PASOS A SEGUIR EN LA ENTREVISTA DE ACOGIDA INDIVIDUAL

Acogida

- Presentarse.
- Establecer una buena relación.
- ¿Cómo y cuándo ha conocido a la entidad?

Aclaración de dudas

- Si hemos enviado previamente documentación, atender inquietudes sobre la información enviada y sobre la organización.
- Explicar el modelo de voluntariado de la entidad.
 - Voluntariado como una expresión de participación social.
 - Ciudadanía crítica.
- Describir las fases de la entrevista.

Recogida de información

24

- Motivaciones: para ser voluntario/a y para participar en la entidad.
- Expectativas: ¿qué espera que le aporte su experiencia de voluntariado? ¿qué espera que le aporte la organización? ¿qué cree que puede aportar?
- Equipo/Proyecto elegido para participar.

Propuesta de participación

- Describir las actividades disponibles en base a su perfil. ¿Se ajusta a sus expectativas?
- Explicar la repercusión de su compromiso en el equipo y en la persona usuaria, si la hubiera.

Acuerdos

- Dar tiempo para que reflexione sobre su nivel de compromiso (horario, constancia, continuidad) y si quiere incorporarse como voluntaria.
- Orientar sobre otras posibilidades de participación y derivar a Bolunta (en caso de no ser seleccionada para incorporarse como voluntaria o que nuestra propuesta de participación no se ajuste a sus expectativas).

Despedida

- Quedar a la espera de confirmación, tras el tiempo de reflexión.

** Modelo de entrevista facilitado por CEAR-Euskadi*

ANEXO 2

PROPUESTA DE CONTENIDOS Y METODOLOGÍA 'PRESENTACIÓN Y ACERCAMIENTO A LA ORGANIZACIÓN'

Duración planteada: 2h

Ponentes: Responsable de voluntariado y otras (voluntariado con recorrido, Dirección, responsables de áreas con voluntariado,...)

1. La Organización (40 min)

Lluvia de ideas: Preguntando ¿qué conoces de la entidad?

Exposición: Completar y puntualizar la información que haya salido para dar a conocer la entidad, qué hace, cómo trabaja, comisiones, áreas,...

Plenaria: Resolver dudas.

2. Modelo de voluntariado y sus formas de participación (15 min)

Lluvia de ideas: Preguntando ¿qué conoces del modelo de voluntariado de la entidad?

Exposición: A partir de las ideas que hayan salido, completar la información para presentar el modelo de voluntariado de la organización y las formas de participación de nuestro voluntariado (encuentros, asambleas, grupos de trabajo,...)

Plenaria: Resolver dudas.

3. Personas voluntarias (15 min)

Recoger información sobre:

- ¿Por qué quieren hacer voluntariado?
- ¿Por qué han escogido nuestra organización?
- ¿Qué creen que pueden aportar?
- ¿Qué esperan recibir?

4. Cierre (10 min)

Explicar los pasos a seguir a partir de aquí:

- Tiempo de reflexión: sobre su nivel de compromiso (horario, constancia y continuidad) y si quiere incorporarse o no como voluntaria.
- Confirmación: quedamos a la espera de confirmación.
- Proceso individualizado: para llegar a acuerdos sobre dónde y cómo puede participar cada persona, sin perder de vista las posibilidades de participación que pueda ofrecer la entidad en ese momento y los deseos y expectativas de la persona voluntaria.
- Incorporación: si finalmente se dan esos acuerdos.

5. Visita guiada (10 min)

- Recorrido por las instalaciones.
- Presentaciones: personas remuneradas, voluntarias y en prácticas que se encuentren en ese momento en la sede.
- Entrega de materiales: memoria de actividad de la entidad, estatuto interno del voluntariado,...

**Modelo de entrevista facilitado por CEAR-Euskadi*

ENCUESTA AL VOLUNTARIADO

Datos generales

Hombre	Mujer	Antigüedad en la organización:
--------	-------	--------------------------------------

Estudios realizados o en curso:

Otras habilidades y competencias que quieras destacar:

¿Colaboras/has colaborado con otras organizaciones como voluntario/a?	Si	No	Nombra en cuales:

Además de voluntario/a ¿tienes algún otro vínculo con la organización? (indica tantas respuestas como sea necesario)

	SI	NO
Soy socio/a de la organización	1	2
Soy o he sido en alguna ocasión un trabajador/a contratado/a de la organización	1	2
Soy o he sido familiar de alguna persona usuaria de la organización	1	2
Soy o he sido en alguna ocasión usuaria/o de la organización		

Valoración vinculada a tu participación y motivación

Indícanos las tareas/áreas/servicios DONDE COLABORAS y HAS COLABORADO dentro de la organización:

[illegible]

Indícanos las tareas/áreas/servicios TE GUSTARIA colaborar dentro de la organización:

Tareas /Áreas/ Servicios donde colaboras o has colaborado: - de forma frecuente (marcar con un 1). - de forma esporádica (marcar con un 2).		Tarea/ Área/Servicio de ...
		Tarea/ Área/Servicio de ...
		Tarea/ Área/Servicio de ...
		Tarea/ Área/Servicio de ...
		Tarea/ Área/Servicio de ...
		Tarea/ Área/Servicio de ...
		Otras (especificar):

En qué medida has participado en los dos años anteriores en cada una de las siguientes acciones....

	Nunca	Poco frecuente	Bastante a menudo	Muy a menudo
Planificación de actividades en el servicio/área a la que pertenezco	1	2	3	4
Evaluación de actividades en el servicio/área a la que pertenezco.	1	2	3	4
Procesos de gestión de la entidad (calidad, planes estratégicos, etc.).	1	2	3	4
Otros acontecimientos (Encuentros, celebración aniversario, foros,...)	1	2	3	4

27

Indica los 3 principales motivos, por orden de importancia, que te llevaron a INICIAR una actividad voluntaria en la organización.

	Elegir 1º, 2º y 3º
Contribuir a la resolución de problemáticas sociales buscando la transformación y la justicia social.	
Disponibilidad de tiempo.	
Encuentro con otras realidades, culturas, problemáticas.	
Intereses personales: formación, relaciones sociales,...	
Otras ¿cuál?	

¿Has sentido algún cambio entre las motivaciones que tenías inicialmente y las que tienes actualmente?

Sí, totalmente	1
Sí, al menos en parte	2
No	3

Si tus motivaciones han cambiado total o parcialmente, indica la principal motivación que ACTUALMENTE te impulsa a desarrollar tu tarea voluntaria.

	Elegir 1º
Contribuir a la resolución de problemáticas sociales buscando la transformación y la justicia social.	
Disponibilidad de tiempo.	
Encuentro con otras realidades, culturas, problemáticas.	
Intereses personales: formación, relaciones sociales,...	
Otras ¿cuál?	

Valoración institucional

A) ¿Qué valoración te merece la organización con respecto a:

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
- Identidad de la organización	1	2	3	4	5
- Su proyecto (misión/visión.....).	1	2	3	4	5
- Política lingüística.	1	2	3	4	5
- Perspectiva de género.	1	2	3	4	5
- Carácter reivindicativo, de denuncia y movilización social.	1	2	3	4	5
- Comunicación Interna (entre áreas de trabajo, sedes, reuniones...).	1	2	3	4	5
- Comunicación Externa (hacia medios de comunicación, publicidad, etc.).	1	2	3	4	5
- Transparencia en la gestión.	1	2	3	4	5
- Propuestas de participación/movilización	1	2	3	4	5
- Otros (especificar):	1	2	3	4	5

¿Qué valoración te merece la organización en su apuesta por el voluntariado con respecto a:

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
- Acompañamiento personalizado.	1	2	3	4	5
- Ambiente cercano con el resto de personas de la organización.	1	2	3	4	5
- Pertenencia a un área de trabajo.	1	2	3	4	5
- Encuentro con otras personas que también son voluntarias/os.	1	2	3	4	5
- Recibir formación.	1	2	3	4	5
- Realización de tareas interesantes y útiles.	1	2	3	4	5
- Medios disponibles para realizar la tarea.	1	2	3	4	5
- Transparencia	1	2	3	4	5
- Propuestas de participación/movilización	1	2	3	4	5
- Comunicación de las actividades de la organización	1	2	3	4	5
- Otros (especificar):	1	2	3	4	5

29

Valoración personal

	Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Nivel de acogida y acompañamiento					
- ¿Te sientes participe de la organización?	1	2	3	4	5
- El ambiente de trabajo	1	2	3	4	5
- La relación con el equipo y otras personas voluntarias	1	2	3	4	5
- La calidad de la acogida y el acompañamiento	1	2	3	4	5
- ¿Te sientes identificado/a con el área/servicio en el que participas?	1	2	3	4	5
La tarea					
- ¿Se adapta la tarea que realizas a las expectativas que tenías?	1	2	3	4	5
- ¿Cumple la organización con tus expectativas?	1	2	3	4	5
- ¿En qué grado se acogen las propuestas que realizas sobre la tarea?	1	2	3	4	5
- ¿Te sientes satisfecho/satisfecha con la tarea que estas realizando?					

A nivel formativo					
¿Cómo valoras la oferta de formación que recibe el voluntariado?	1	2	3	4	5
En cuanto a las temáticas de la formación, ¿Cómo las valoras?	1	2	3	4	5
¿Cómo valoras la frecuencia de las propuestas de formación?	1	2	3	4	5
Otros (especificar):					

En relación al trabajo de la organización con las personas voluntarias, qué tres cosas destacarías en positivo y qué tres cosas consideras que tendrían que mejorar o sugerirías como cambio.

LO POSITIVO	A MEJORAR/CAMBIAR

30

Valora del 1 (muy insatisfecho/a) al 5 (muy satisfecho/a), tu grado de satisfacción a nivel general, con la organización.	
--	--

Si quieres hacer alguna sugerencia y/o comentario final utiliza las siguientes líneas:

--

(Los datos de esta encuesta son confidenciales)
ESKERRIK ASKO ZURE PARTAIDETZAGATIK! ¡MUCHAS POR TU COLABORACIÓN!

**Modelo de entrevista elaborado tomando como referencia los modelos de ALBOAN, Gorabide y F.Gizakia.*