

Reflexión FORO 2016-2017

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

Trabajo de reflexión 2015



TEMA

"HACIA UNA CULTURA DEL VOLUNTARIADO: profundización y aplicación práctica teniendo en cuenta las dimensiones propuestas por la herramienta autodiagnóstica"

OBJETIVO

Hacernos con la herramienta para que las personas dinamizadoras de voluntariado del Foro puedan liderar de manera exitosa este análisis en sus entidades.

SESIONES PREVISTAS

- Octubre 16** “Análisis del voluntariado en el discurso y en el nivel estratégico”
- Noviembre** “Percepción dentro del equipo y de la cultura de la organización”
- Febrero 17** “Análisis de la comunicación externa de la organización”
- Mayo** “La perspectiva de las personas voluntarias de la organización”
- Octubre / Noviembre** “Plan de atención al voluntariado”
- Diciembre** Cierre del año

METODOLOGIA

Trabajo por comisiones (Preparar, dinamizar y concluir)



Apoyo de la comisión matriz

RESULTADO

Tras el trabajo de análisis de cada dimensión propuesta por la herramienta autodiagnostica, elaboraríamos un documento con tres partes:

DIMENSIÓN

Marco teórico (Importancia de cada dimensión)

Herramienta (La propia ficha que propone la herramienta)

Claves y recomendaciones (Extraídas de las conclusiones de cada sesión)

.....Al final del curso, conseguiríamos un documento más practico que complementara el anterior trabajo de reflexión y que facilitaría a cualquier persona responsable de voluntariado externa al Foro, a plantearse la importancia de este autodiagnóstico y a su puesta en practica.

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

En busca de la **coherencia institucional**....

- Solamente podremos lograr una cultura de voluntariado transformador en un entorno de sintonía institucional.
- Es importante que el voluntariado se refleje en los elementos de identidad de la organización, ya que este hecho fortalece su carácter participativo y democrático. Importancia de la base social.
- Será imprescindible un discurso de voluntariado coherente con el sentido del voluntariado como herramienta para la transformación por parte compartido por los órganos de dirección.
- Necesidad de reflejar este discurso en la planificación estratégica de la organización para dar coherencia entre discurso y práctica.

.... lograr esta coherencia institucional posibilitará un escenario en el que el voluntariado es visible, está compartido, se enmarca dentro de líneas finalistas de la organización y además, tiene recursos asignados.

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

Documentación a analizar

- Elementos identidad: Misión, Visión y Valores
- Estatutos
- Líneas Estratégicas
- Organigrama
- Estatuto Interno del Voluntariado

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

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

Claves y recomendaciones

- Sobre la Misión/Visión/Valores: Recoger si no en todos, en alguno de estos documentos, el carácter de voluntariado transformador de la entidad, o como mínimo, el voluntariado de forma más general.
- Sobre los Estatutos organizacionales:
 - .- Hacer referencia a la Ley de Voluntariado de la CAV vigente
 - .- Incorporar la figura de la persona voluntaria en el capítulo de personas socias
- Sobre las Líneas Estratégicas y Organigramas: Importancia de que el voluntariado se refleje en las líneas estratégicas, si no como un objetivo estratégico en si, como parte del proceso de reflexión para la definición de las líneas estratégicas de la entidad.
- Sobre el Estatuto Interno del Voluntariado: Se recomienda recoger de una manera completa y detallada todos los aspectos relacionados con la figura del voluntariado en la organización, incorporando en estos parte de los documentos de identidad e institucionales de la entidad. (Misión, valores, órganos de participación,...).

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

Del discurso a la practica...

- Sera indispensable buscar la coherencia entre discurso y practica. Entre lo que se dice y lo que se prioriza en el día a día.
- Para ello será necesario que todas las personas que forman parte de la entidad conozcan y compartan la visión sobre el voluntariado que tiene la organización.
- Importancia de la creación de canales de comunicación y participación que den cabida a las diferentes sensibilidades, visiones, y grados de participación y compromiso de los distintos agentes involucrados en la entidad.
- Posibilitar una relación igualitaria, integrando al voluntariado en la estructura/organigrama de la entidad a todos los niveles y efectos. (equipos de trabajo mixtos, comunicación dirigida a equipos, formaciones conjuntas,...)

.... Este análisis nos permitirá identificar la coherencia entre discurso y practica; la diversidad de visiones sobre el voluntariado existentes en una entidad; las posibles resistencias/dificultades que puede haber dentro de la organización para implicarse más activamente en la práctica de voluntariado; Y nuevas visiones e ideas.

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

¿Qué se necesita?

Acceso a las personas del equipo de trabajo*:

- .- Miembros de dirección
- .- Mandos intermedios
- .- Trabajadores y trabajadoras
- .- Voluntariado.

* Entre las pautas que recomendaba la Herramienta se proponía que fuera un *Proceso participado*, para lo que se compondría un equipo de trabajo compuesto por diferentes perfiles.

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?

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

Claves y recomendaciones

<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">*El voluntariado está sólo en algunas áreas de la entidad.*Dificultad de visión con órganos directivos que son también afectados.*Diferente visión del voluntariado por Dirección y personal de atención directo.*El voluntariado supone sobrecarga de trabajo para los profesionales.*Se dedican escasos recursos humanos y materiales a este tema.	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none">*Alta motivación de las juntas directivas compuestas por voluntariado.*Apuesta institucional por el voluntariado.*Voluntariado está en el ADN de las entidades.*Diversificación del perfil del voluntariado.*Existencia de canales de comunicación / conocimiento sobre el voluntariado.*Facilitación de la participación del voluntariado en diferentes acciones
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none">*Rivalidad entre profesionales y voluntariado.*Discordancia entre la persona dinamizadora del voluntariado y la organización sobre cómo tiene que atenderse al voluntariado.*La cultura del voluntariado que existe en algunas organizaciones dificulta la participación del voluntariado más allá de la tarea.	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">*La existencia de la herramienta del Foro y del trabajo realizado puede ayudar a que se sumen más entidades.*La consolidación del tercer sector social y la red de entidades en las que apoyarse.*La visión del voluntariado de forma compartida entre las instituciones y las entidades en nuestro ámbito local/regional.

Ejemplo de Buenas Prácticas ALBOAN:

“Trabajando la integración entre personal contratado y voluntario”



PASO 3: Análisis de la comunicación externa de la organización

¿En qué media transmitimos el valor transformador del voluntariado desde los elementos de comunicación institucionales?

- Será fundamental reflejar en nuestros elementos de comunicación institucional el valor del voluntariado **como agente de cambio social, desde el compromiso ciudadano y político**, y no desde las necesidades a cubrir.
- Una comunicación que presente a la persona voluntaria **como ciudadana activa, crítica, corresponsable, protagonista y con capacidad de transformación**.
- El valor que otorguemos al voluntariado en la comunicación externa de la organización **repercutirá en el perfil de las personas voluntarias que se vinculen** a la entidad.
- Importancia de entender a las propias personas voluntarias como **embajadoras del valor social del voluntariado y hacerlas aliadas en la comunicación externa** de la entidad.

...El estilo de comunicar de nuestra entidad potenciara en mayor o menor medida el carácter transformador del voluntariado.

PASO 3: Análisis de la comunicación externa de la organización

Elementos de comunicación a analizar:

- .- Web institucional
- .- Memoria
- .- Material de promoción
- .- Redes Sociales
- .- MMCC (radio, prensa y TV)
- .- Otros

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?

PASO 3: Análisis de la comunicación externa de la organización

Claves y recomendaciones

- Sobre las Web´s institucionales: Es importante que el voluntariado tenga desde la home un apartado propio y protagonista en el que el contenido no esté únicamente orientado a la tarea sino que recoja también contenido ideológico.
- Sobre las Redes Sociales: Una buena práctica sería la planificación mensual/trimestral sobre los mensajes a difundir por redes y el contenido de estos, buscando el equilibrio entre contenido dirigido a captación, información actividades y mensajes que busquen la reflexión, incidencia y denuncia.
- Sobre los medios de comunicación convencionales (radio, prensa y TV): Una buena práctica la identificación previa y permanente de aquellas personas voluntarias que tengan competencias y disposición para hablar en estos medios.
- Sobre las memorias institucionales y materiales de presentación: Una buena práctica sería realizar una memoria del voluntariado. Acción esta que destaca la importancia que para la entidad tiene la labor realizada por su voluntariado dándole el protagonismo merecido.
- Algunas claves y recomendaciones generales: Elaboración de un micro **Plan de Comunicación sobre Voluntariado**; **identificar las habilidades y competencias comunicativas del voluntariado** de nuestra entidad; Posible **Guía de comunicación básica para el voluntariado**.

PASO 4: Plan de atención al voluntariado (PAV)

¿Cómo deberíamos de plantear la gestión del voluntariado de nuestra entidad desde una cultura de voluntariado transformador?

- Sera fundamental que el Plan de atención al voluntariado refleje el compromiso de la entidad en la formación de agentes sociales, entendiendo el Plan como un **proceso educativo** en si mismo.
- La entidad deberá de definir procesos y sistemas de gestión del voluntariado orientados a **reforzar la implicación del voluntariado en todos los ámbitos de la organización.**
- El PAV a de ser un **elemento vivo**, abierto en todas sus etapas a la **incorporación constante de mejoras.**
- Sera fundamental dotar al PAV de los **recursos humanos y económicos** que sean **necesarios** para lograr los objetivos del plan.
- La identificación de toda la entidad con el PAV resulta indispensable. Por lo que es necesaria una **cuidada socialización del Plan** tanto a órganos directivos, como personal técnico, voluntariado y socios/socias.

PASO 4: Plan de atención al voluntariado

¿Qué se necesita?

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

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? ¿Esta 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?
- 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
- 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?

PASO 4: Plan de atención al voluntaria

Claves y recomendaciones

- Creación de **espacios de reflexión** conjuntamente con las personas voluntarias. Presencia del voluntariado en los órganos de gobierno.
- **Participación** del voluntariado en la definición de **Líneas Estratégicas** de la organización.
- La existencia de un **buzón de quejas y sugerencias**.
- La **presencia del voluntariado en todos los proyectos**. Si no hay voluntariado dispuesto a participar no se lleva adelante.
- La **vinculación de la comunicación externa** de la organización mayoritariamente a **la labor que desarrollan las personas voluntarias**.
- La **constante comunicación interna** en la entidad del para qué de la labor voluntaria.
- La existencia de **protocolos de mediación y resolución de conflictos** con y para el voluntariado. (Comisión de garantía de derechos y deberes del voluntariado

...

PASO 4: Plan de atención al voluntaria

Claves y recomendaciones

...

- La **presencia de voluntariado virtual** además del presencial.
- Importancia de las **actividades de VIDA ASOCIATIVA** (actividades lúdicas, encuentros,...)
- Necesidad de dotar de **presupuesto específico** al área de voluntariado.
- La realización de **cuestionarios de opinión** a las personas voluntarias periódicamente
- El planteamiento de la **formación desde las necesidades** de las personas voluntarias (motivación, habilidades sociales, trabajo en equipo,...) y no tanto en la tarea.
- **Reconocimiento a las personas voluntarias**: premios del voluntariado, comida anual, actividades lúdicas de todo el voluntariado, pin por años de participación, etc.

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

El aporte de las personas voluntarias a la cultura del voluntariado de la organización...

- **Conocer a las personas voluntarias** de nuestra entidad nos permitirá plantear la dimensión educativa del voluntariado adaptándola a los diferentes perfiles de voluntariado existentes.
- Un **acompañamiento cercano** será esencial en la experiencia transformadora del voluntariado.
- El **contraste permanente** con las personas voluntarias nos mantendrá alerta sobre posibles desviaciones entre discurso y práctica.
- Será estratégico **favorecer espacios de encuentro** desde donde intercambiar información, conocimiento, reflexionar y debatir conjuntamente, y fortalecer los lazos afectivos del voluntariado.

...**Incorporar la perspectiva de nuestro voluntariado** en relación a su discurso, sus motivaciones y la valoración que hacen del programa de voluntariado de la entidad, **nos permitirá identificar y evaluar la cultura del voluntariado de la organización.**

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

¿Qué se necesita?

- Acceso a los voluntarios y voluntarias que colaboran en la organización.

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 propuesta de entrevista)**
- **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.

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

Claves y recomendaciones

1. ¿Qué herramientas o espacios se utilizan para recoger la valoración del voluntariado? **COMO**

- ✓ Necesidad de adaptar el COMO al perfil, dedicación y compromiso de nuestro voluntariado.
- ✓ Importancia de favorecer los espacios presenciales.
- ✓ Establecer canales para una recogida continua.
- ✓ Principales herramientas: Entrevistas individuales, Encuentros anuales, Encuesta de satisfacción anual, Encuesta por temas, Espacios informales.
- ✓ Existe desgaste de las personas dinamizadoras del voluntariado por no obtener la respuesta esperada.
- ✓ Necesidad de ajustar las metas a la realidad.

2. ¿Cuáles son las cuestiones que planteamos a valorar? **QUÉ**

- ✓ Principalmente temas relacionados con su tarea y ocasionalmente otros temas estratégicos e ideológicos.
- ✓ Dificultad para hacerles partícipes de reflexiones estratégicas, por no sentirse el voluntariado legitimizado.
- ✓ Involucrar al voluntariado en reflexiones en función de su perfil (Voluntariado técnico, voluntariado ideológico, político,...)

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

... Claves y recomendaciones

3. ¿Cómo devolvemos al conjunto de la organización las valoraciones y aportaciones del voluntariado? **SOCIALIZACION**

- ✓ Importancia de la devolución y socialización de las aportaciones recogidas.
- ✓ Principales herramientas: Revista entidad, Encuentros anuales, Circulares internas, Asambleas, Informes, Representación del voluntariado en órganos decisión,...

4.- ¿Qué grado de incidencia tiene la perspectiva de las personas voluntarias en la planificación estratégica y en la organización? **INCIDENCIA**

- ✓ Incidencia en mayor o menor medida según el papel/peso dentro de la entidad de la persona dinamizadora del voluntariado.
- ✓ El equipo técnico como “nudo” en muchos casos del grado de incidencia del voluntariado.
- ✓ Importancia de que la propia persona dinamizadora del voluntariado tenga asumido el elemento transformador de la acción voluntaria.
- ✓ La función pedagógica tendrá que ser compartida por el conjunto de la entidad, sin recaer exclusivamente en la persona dinamizadora de voluntariado.

Ejemplo de Buenas Prácticas F. Gizakia, Alboan, Gorabide
“Modelo de Encuesta individual al voluntariado”

Ejemplo de Buenas Prácticas Caritas
“Revista Bihotzez”