

CÓMO ELABORAR UN PLAN DE ATENCIÓN AL VOLUNTARIADO



BizkaiaGara

Eginez izan · Tiempo de acción

Elaborado por BizkaiaGara.

Este trabajo se encuentra bajo licencia Creative Commons:



CC BY NC SA (Reconocimiento – No comercial – Compartir igual): Esta licencia permite a otros distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de tu obra de modo no comercial, siempre y cuando te den crédito y licencien sus nuevas creaciones bajo las mismas condiciones.

SUMARIO

1- Introducción

2- ¿Por dónde empezamos?

2.1. Preguntas previas

2.2. Elaboración de documentos necesarios

2.3. Implicación de toda la organización

3- Los procesos de atención al voluntariado

3.1. Convocatoria - Llegada

3.2. Acogida y Fases

3.3. Formación

3.4. Acompañamiento

3.5. Participación

3.6. Reconocimiento

3.7. Despedida

4- Algunas recomendaciones prácticas

1.INTRODUCCIÓN

La necesidad de la puesta en marcha de un Plan de Voluntariado supone una apuesta de la organización por la mejora de los proyectos de voluntariado que tiene implantados y por garantizar el bienestar y el cuidado de las personas voluntarias que los desarrollan.

Poner a las personas voluntarias en el centro como protagonistas en los procesos de atención al voluntariado es esencial y propicia el cuidado de éstas. Si, además, lo hace desde un enfoque inclusivo y respetuoso no solo fortalece a nuestra organización, sino que genera un impacto transformador en las vidas de quienes colaboran, y en las comunidades donde se interviene.

Cada paso en la atención al voluntariado debe ser pensado con sensibilidad hacia sus diversas realidades. Este cuidado beneficia a las personas voluntarias, pero también a las figuras profesionales o gestoras, quienes se sienten mejor apoyadas por un equipo motivado, empático y comprometido.

Por ello, esta guía pretende poner el acento no tanto en el cumplimiento de las obligaciones legales con el voluntariado, sino de cómo hacerlo de forma que se dé una atención al voluntariado integral, más enfocada en sus necesidades y aportaciones al proyecto para el desempeño de su tarea de manera satisfactoria.

2. ¿POR DÓNDE EMPEZAMOS?

2.1. Preguntas previas.

Para elaborar nuestro Plan de Voluntariado lo primero que tenemos que hacer es plantearnos una serie de preguntas que respondan al marco filosófico y estructural del voluntariado en nuestra entidad.

- Qué filosofía de voluntariado tiene nuestra organización
- Qué papel juega y desempeña el voluntariado en nuestra organización.
- Por qué tenemos / queremos / necesitamos voluntariado.
- Quién se responsabiliza en nuestra organización de atender al voluntariado.
- Qué (y cómo) ofrecemos a las personas voluntarias en nuestra entidad
- En qué actividades, tareas, es posible colaborar de manera voluntaria.

Puede que estas preguntas estén respondidas, aunque no tengamos plan de atención al voluntariado, ya que suele ser habitual (si tenemos personas voluntarias), el haber respondido a algunas de ellas cuando nos hemos planteado incorporarlas a nuestra organización. A veces, pueden estar respondidas, pero no recogidas en un documento. En el plan de Voluntariado se precisa recoger todo lo relacionado con las personas voluntarias en la entidad, independientemente de que haya otros documentos o herramientas ya elaboradas y en uso.

2.2. Elaboración de documentos y trámites necesarios.

Hay una serie de elementos que, según las leyes y las exigencias de las administraciones públicas, es necesario tener para una correcta gestión de las personas voluntarias.

- Listado de personas voluntarias
- Documento que recoja el Estatuto Interno del Voluntariado
- Modelo de compromiso del Voluntariado
- Seguro de R.C y accidentes
- Tarjeta de Identificación Acreditativa
- Declaración de compensación de gastos
- Certificado de colaboración voluntaria

Esta documentación tiene que estar prevista su elaboración y/o tramitación en cuanto se incorpore una persona voluntaria a nuestro proyecto, y serán elementos a incluir en las diferentes fases de la atención al voluntariado.

2. 3. Implicación de toda la organización.

La atención al voluntariado conlleva una dedicación tanto de recursos humanos como de medios materiales, por tanto, aunque las personas voluntarias colaboran gratuitamente en nuestras actividades, la incorporación y acompañamiento de esas personas voluntarias no sale gratis, necesita de una implicación de toda la organización y de una inversión de tiempo y recursos.

Algunas concreciones de esta dedicación e inversión serían las siguientes:

- **Apuesta por el voluntariado compartida internamente:** elaborar el plan del Voluntariado y toda la documentación sobre el voluntariado con la participación de la mayor parte de la organización, incluidas las personas voluntarias.
- Incorporar la **figura de la persona acompañante y coordinadora de voluntariado diferenciadas:** aunque tendrá que existir en cada actividad o tarea una persona encargada de la supervisión del voluntariado que colabora en ella, la organización debería tener también una figura de referencia para cualquier persona voluntaria independientemente de la tarea que realiza.
- Dedicar una partida del **presupuesto para los gastos generados por el voluntariado** (formación, dietas, transporte, reconocimiento...).
- Asignar **roles en cada una de las etapas**, que puedan ser **asumidos por distintas personas de la organización** y no sólo por las personas con responsabilidad en la gestión del voluntariado (por ejemplo, la presentación inicial de la organización al incorporarse a la tarea la puede hacer alguien de la directiva, al igual que algunas acciones de reconocimiento).
- **Incorporar a las personas voluntarias en todas las acciones generales que llevemos a cabo como organización:** plan estratégico, acciones comunicativas, rendición de cuentas, eventos internos/externos formales e informales, etc.

3.LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL VOLUNTARIADO

3.1. Convocatoria - Llegada

El objetivo de este proceso es incorporar personas voluntarias a nuestras actividades y proyectos de manera que se dé un ajuste entre las necesidades y posibilidades de la organización y los intereses, expectativas y habilidades de las personas a las que convocamos, o nos llegan. Es conveniente diseñar un proceso de convocatoria que promueva la incorporación de colectivos diversos, que enriquezcan la organización aportando pluralidad de capacidades, experiencias y perfiles.

Cómo plantear una buena convocatoria:

1. Identificar necesidades específicas de voluntariado, posibilitando que las tareas sean adecuadas para diferentes perfiles.
2. Crear mensajes que conecten con cada colectivo / perfil al que nos dirigimos, destacando cómo pueden contribuir desde su realidad.
3. Difundir los mensajes a través de canales y formatos variados.
4. Asignar recursos proporcionales a los objetivos a conseguir.
5. Evaluar los resultados revisando la proporcionalidad entre recursos invertidos, perfiles buscados y limitaciones de la organización.

Consejos prácticos:

- Planificar la convocatoria al voluntariado respecto a la globalidad de la organización y no proyecto a proyecto, para aprovechar recursos y no generar falsas expectativas.
- Favorecer una buena orientación de las personas que nos lleguen y no encajen, derivándoles a otras organizaciones o espacios de coordinación de voluntariado como BizkaiaGara.
- Transmitir mensajes que promuevan una imagen positiva del voluntariado, porque nuestra manera de comunicar influye también en lo que se piense sobre otras organizaciones y sobre el voluntariado en general.
- Ofrecer a las personas a las que buscamos información realista y lo más concreta posible sobre lo que ofrecemos, porque si no pueden venir muchas, pero no quedarse ninguna.

3.2. Acogida

La acogida es un momento especial para construir una conexión significativa entre la persona voluntaria y la organización. **Este proceso, además de ser estructurado, debe estar impregnado de cuidado, respeto y calidez.** Queremos que cada persona que se incorpore en nuestra organización se sienta valorada, escuchada y acompañada desde el principio. Para lograrlo, es importante tener definido:

- Quiénes hacen la acogida y qué momentos diferentes conlleva
- Qué ofrecemos desde nuestra organización a las personas voluntarias: las oportunidades, el apoyo y los recursos disponibles
- Las herramientas necesarias para el desarrollo de este proceso

Fases del proceso de acogida:

3.2.1 La conversación Inicial

El primer contacto suele ser una entrevista inicial en la que es importante escuchar a la persona interesada y comenzar a construir una relación donde incorporemos el cuidado y la confianza. Es importante en esta fase:

- Crear un ambiente acogedor realizando este encuentro en un espacio donde se sienta cómoda para expresarse con libertad.
- Recoger información sobre los intereses, expectativas y necesidades de la persona voluntaria.
- Transmitir información clara y accesible sobre las posibilidades de participación y formación en nuestra organización.

Herramientas necesarias:

- Ficha para recoger la información
- Estatuto Interno del Voluntariado
- Elementos comunicativos de la entidad (folleto, presentaciones, etc.)

3.2.2- Conociendo la organización

Cada asociación tiene su propio ritmo para que las personas voluntarias se vayan sumando a ella. Es importante adaptar este proceso para que sea inclusivo y flexible, respetando los tiempos y las circunstancias de cada persona. Algunas prácticas comunes son:

- **Charlas introductorias:** sesiones grupales o individuales para presentar la organización: quiénes somos, nuestros valores y qué impacto social queremos tener.
- **Sesiones de preparación:** en ocasiones, se requiere una breve formación básica, previa al desarrollo de la tarea para garantizar que la persona se sienta segura y preparada.
- **Periodos para probar:** se pueden ofrecer plazos de prueba (por ejemplo, dos semanas o un mes) que permitan tanto a la persona como a la organización valorar si responde a las expectativas de ambas.

3.2.3 Acuerdo de colaboración

Para asegurar claridad y confianza desde el inicio, sugerimos formalizar la relación mediante un acuerdo de colaboración escrito. Este documento, más allá de un trámite, debe ser una expresión del cuidado mutuo, reflejando:

- Las tareas que realizar
- Los compromisos de la organización y de la persona voluntaria
- El periodo para el que establecen el acuerdo (generalmente de un año prorrogable automáticamente si no se notifica lo contrario)

Herramienta necesaria:

- Modelo de compromiso del voluntariado a rellenar y firmar por las dos partes

Puntos clave para una buena acogida:

- Proporcionar información detallada sobre tareas y objetivos concretos de la actividad a la que se incorpora la persona voluntaria.
- Adaptar horarios, tareas y expectativas a las capacidades y contextos de cada persona.
- Agilizar el periodo de incorporación a la tarea desde la primera entrevista.
- Consensuar con la persona su incorporación evitando hacer selección unilateral de la organización.
- Establecer un acuerdo escrito entre la organización y la persona voluntaria que contemple adaptaciones por ambas partes y que sea revisado periódicamente.

3.3 Formación

La formación es un proceso necesario e importante porque **no solo mejora el trabajo del voluntariado, sino que también fortalece el sentido de pertenencia y compromiso con la organización**. Con un plan de formación bien estructurado, ayudamos a que cada persona aporte lo mejor de sí misma.

La formación debe garantizar que las personas tengan las herramientas necesarias para desarrollar su labor, respetando sus ritmos y formas de aprendizaje. Además, se deben incluir contenidos no sólo relacionados con las tareas y actividades sino también con los valores del voluntariado y apuestas ideológicas de la organización.

La formación tiene que ser algo continuo en una entidad, no se puede hacer formación al comienzo y luego no volver a hacer nada más. Por tanto, el plan de formación recogerá en qué momentos se da formación y de qué tipo, desde que entra la persona voluntaria en la organización hasta que se acabe la relación de colaboración.

Algunos consejos para realizar una buena formación al voluntariado:

- Establecer qué entendemos por acciones específicas de formación (ni todas las reuniones con el voluntariado deben tener contenido formativo, ni es necesario realizar cursos externos y de larga duración).
- Presupuestar la formación dentro del presupuesto anual de la organización (muchas veces no nos formamos porque ni siquiera hemos previsto el dinero para ello)
- Incorporar acciones formativas sobre contenidos que apoyen el crecimiento personal de las personas voluntarias: sensibilidad cultural, comunicación eficaz, resolución de conflictos, etc.
- Diseñar actividades formativas adaptadas a diferentes perfiles y niveles de experiencia. (no es lo mismo organizar una formación para gente joven que para gente adulta).

- Incorporar en los espacios formativos de personas trabajadoras y gestoras de la organización a las personas voluntarias, para aprovechar recursos (por ejemplo, si tenemos financiada la formación a través de Lanbide), pero sobre todo para que interactúen entre las diferentes figuras y se valore su labor por el resto de la organización.

3.4 Acompañamiento

El acompañamiento pretende que las personas voluntarias se sientan respaldadas y escuchadas durante toda su trayectoria en nuestra organización. El proceso de acompañamiento se inicia desde el mismo momento en que la persona voluntaria entra en la organización y realizarlo adecuadamente es crucial para que el voluntariado tenga más permanencia y se implique más.

Realizar un buen acompañamiento del voluntariado en una entidad no consiste únicamente en supervisar y acompañar a la persona en su labor de voluntariado (asistencia, actitudes, calidad del trabajo realizado, dificultades...) sino que el objetivo debe ser proporcionar al voluntariado el apoyo necesario, material y humano, para crecer y desarrollarse de manera integral, así como para mejorar y evolucionar en la organización.

Dentro de este proceso es donde se tienen que planificar e implementar las acciones de evaluación que vayamos a realizar. Aunque el propio acompañamiento ya es evaluación, habría que determinar cuándo y de qué manera se va a evaluar la tarea, la satisfacción con la organización, etc.

Para definir un buen proceso de acompañamiento hace falta:

- Establecer quien hace el seguimiento a cada persona voluntaria (la misma figura para todas, una figura en cada proyecto a las personas voluntarias de ese proyecto, etc.).
- Elaborar un itinerario global del voluntariado estableciendo momentos y formatos concretos de acompañamiento y evaluación (al poco de incorporarse, una vez al año, de forma conjunta al terminar el curso, de forma individual por teléfono una vez al trimestre...).
- Diferenciar el acompañamiento para la supervisión de la tarea de la evaluación de su satisfacción, y otros aspectos más generales de la organización. (A veces puede ayudar que las personas encargadas de hacer el seguimiento de la tarea y la evaluación de su satisfacción sean diferentes)

Herramientas necesarias para este proceso:

- Guiones para sesiones de acompañamiento y evaluación a nivel individual y en grupo.
- Fichas de recogida de impresiones, informaciones y aspectos relevantes del proceso.
- Cuestionarios de evaluación / satisfacción e informes de resultados

3.5 Participación

Generar procesos de participación del voluntariado en los proyectos, y en la organización, **supone facilitar al voluntariado espacios y herramientas para que pueda opinar y aportar al diseño, gestión y ejecución de las actividades en las que colabora, pero también al resto de actividades que se realizan en la organización:** gestión de la entidad, comunicación interna y externa, etc.

Escuchar la opinión del voluntariado y dar respuesta a algunas de las demandas que plantee es la mejor herramienta de motivación y garantía de permanencia e implicación en el proyecto.

La organización tiene la responsabilidad de promover y facilitar la participación independientemente de que las personas voluntarias hagan uso de esa facultad. Es necesario establecer un sistema de comunicación bidireccional entre la organización y el voluntariado comunicándole informaciones o decisiones, posibilitando respuestas y demandas a esas comunicaciones para quien quiera hacerlo, aunque nadie lo haga habitualmente.

3.6 Reconocimiento

A pesar de que las personas voluntarias realizan su labor de forma altruista y sin recibir nada a cambio, es un derecho de las personas voluntarias (y por tanto una obligación de las organizaciones), el reconocimiento a su labor.

Este reconocimiento puede ser de muchos tipos y de muchas maneras, pero siempre de forma que no desvirtúe los valores de gratuidad y altruismo del voluntariado.

En este sentido las acciones de reconocimiento pueden ser de tipo más formal (un premio, un diploma o certificado entregado por quien ocupa el cargo más alto en la organización, etc.) o más informal (un obsequio, una celebración, ...); pueden ser de forma individual (una carta de agradecimiento) o de forma colectiva (una excursión o una comida de todo el voluntariado); periódico (al final de cada año/curso) o puntual (al cumplir cinco años de voluntariado, etc.).

Las acciones de reconocimiento son un elemento muy importante de motivación y cuidado al voluntariado, que también pueden contribuir a visibilizar la labor del voluntariado tanto dentro de la organización como hacia el exterior.

3.7 Despedida

Cuando una persona decide concluir su etapa como voluntaria, **es esencial despedirla con gratitud y calidez.** Además, debemos reflexionar sobre los aprendizajes que nos deja su paso por la organización.

Cerrar el proceso de una manera cálida, acogedora, dejando las puertas abiertas para lo que esta persona estime oportuno. Así como agradecerle su contribución a la organización y a los proyectos en los que ha colaborado.

Es importante que la entidad mantenga la información registrada sobre las personas voluntarias que hayan finalizado su colaboración conforme a la Ley de protección de datos, y si cambia en el futuro alguna de las condiciones que provocaron la despedida, entidad y persona podrían volver a encontrarse.

Cómo hacer una buena despedida:

- Recoger internamente cuáles son los motivos de su desvinculación para poder mejorar los procesos de atención en un futuro
- Realizar entrevistas de cierre que permitan evaluar su experiencia y recoger sugerencias.
- Enviar mensajes de agradecimiento personalizados, reconociendo su contribución única.
- Ofrecer opciones para mantenerse en contacto, como participar en actividades puntuales o recibir información sobre la asociación.
- Tenerlas presentes en las actividades de celebración que haga la entidad (comida anual, excursión, celebración de aniversarios, etc.)
- Mandarles información de las actividades de la entidad periódicamente (boletín informativo, convocatorias a jornadas o actividades, envío de la memoria anual,...)
- Invitarles a que participen como formadores de nuevas incorporaciones de voluntariado, dando testimonio en acciones de sensibilización de la entidad, u otras tareas esporádicas o puntuales que la entidad pueda desarrollar.

4. ALGUNA RECOMENDACIONES PRÁCTICAS

A continuación, se lanzan un listado de acciones recomendadas, en consonancia con lo mencionado en el documento:

- Definir perfiles a incorporar que incluyan diversidades
- Implementar un plan con recursos, personas responsables y un cronograma que priorice el cuidado en cada etapa.
- Presentar la filosofía y los valores de la organización, destacando nuestro compromiso por fomentar un voluntariado que sea agente de transformación social.
- Prever modos de detectar las necesidades del voluntariado en cada etapa, así como maneras de conocer su satisfacción, de forma similar a como lo hacemos con otras personas de la organización.
- Facilitar un ajuste mutuo entre la persona voluntaria y la organización, asegurando que ambas partes se sientan escuchadas y valoradas.
- Reforzar la participación de las personas voluntarias en la gestión de los procesos de atención al voluntariado.
- Promover la coordinación y cooperación entre las organizaciones de voluntariado realizando acciones comunes en algunos procesos (captación, formación, ...), que posibiliten la relación y el ahorro de esfuerzos y recursos desarrollando economías de escala. (por ejemplo: a veces no nos formamos porque sale muy caro al ser pocos. Si hablamos con asociaciones parecidas a la nuestra veremos que les pasa lo mismo y haciéndolo juntas nos saldría más económico).
- Promover procesos de seguimiento individualizado a la persona voluntaria. (El acompañamiento / evaluación en grupo está bien pero no puede ser el único)
- Fomentar espacios de diálogo donde las personas voluntarias puedan expresar sus ideas y sentimientos, y sentirse parte activa de los proyectos
- Prever maneras creativas y diferentes de recoger la opinión de las personas voluntarias y su satisfacción.
- Invitar a las personas voluntarias a participar en las acciones comunicativas de la organización dándoles protagonismo.
- Mantener informadas a las personas voluntarias de las actividades, eventos y demás sucesos que acontecen en la organización.
- Establecer mecanismos concretos y periódicos de participación como por ejemplo un buzón de sugerencias, una representación del voluntariado en los órganos de decisión con voz, pero sin voto, etc.
- Devolver a las personas voluntarias el impacto de su contribución a la obtención de los resultados de actividad y económicos de la organización anualmente o en cada plan estratégico (horas de voluntariado dedicadas en la organización a las acciones, resultados obtenidos directamente vinculados a la participación de las personas voluntarias en la organización, etc.).



BizkaiaGara

Eginez izan · Tiempo de acción



www.bizkaiaagara.eus
info@bizkaiaagara.eus

