

NOLA EGIN BOLUNTARIOEI ARRETA EMATEKO PLAN BAT



BizkaiaGara

Eginez izan · Tiempo de acción

BizkaiaGara-k egina

Lan hau Creative Commons lizentziapean dago:



CC BY NC SA (Aitorpena – Ez komertziala – Partekatu berdin): Lizentzia honek aukera ematen die beste batzuei banatzeko, birnahasteko, ukituak emateko eta zure obratik abiatuta modu ez-komertzialean sortzeko, betiere kreditua ematen badizute eta sorkuntza berriak baldintza beretan lizentziatzen badituzte.

AURKIBIDEA

1- Sarrera

2- Nondik hasiko gara?

2.1. Aurretiazko galderak

2.2. Beharrezko dokumentuak egitea

2.3. Erakunde osoaren inplikazioa

3- Boluntarioei arreta emateko prozesuak

3.1. Deialdia - iristea

3.2. Harrera eta faseak

3.3. Prestakuntza

3.4. Laguntza

3.5. Parte-hartzea

3.6. Aintzatespena

3.7. Agurra

4- Gomendio praktiko batzuk

1.SARRERA

Boluntariotza-plan bat abian jartzeko beharrak berekin dakar erakundeak ezarrita dituen boluntariotza-proiektuak hobetzearen eta proiektu horiek garatzen dituzten boluntarioen ongizatea eta zaintza bermatzearen aldeko apustua egitea.

Boluntarioen arreta-prozesuetan boluntarioak protagonista gisa zentroan jartzea funtsezkoa da, eta boluntarioen zaintza bultzatu behar du. Gainera, ikuspegi inklusibo eta errespetuzko batetik egiten badu, gure erakundea indartzeaz gain, inpaktu eraldatzailea eragingo du kolaboratzaileen bizitzetan eta esku hartzen den komunitateetan.

Boluntarioei arreta emateko urrats bakoitza, errealitate desberdinekiko sentsibiltatez pentsatu behar da. Zaintza hori mesedegarria da boluntarioentzat, baina baita profesionalentzat edo kudeatzaileentzat ere, hobeto sentitzen baitira talde motibatu, enpatiko eta konprometitu batek lagunduta.

Horregatik, gida honek arreta jarri nahi dio boluntarioekiko legezko betebeharrak betetzeari, baina ez hainbeste boluntariotza integralari arreta emateko moduari, boluntarioen beharretara eta proiektuari egindako ekarpenetara bideratuago baitago, lana behar bezala egin dezan.

2. ¿NNDIK HASIKO GARA?

2. 1. Aurretiazko galderak.

Boluntariotza-plana egiteko, lehenik eta behin galdera batzuk planteatu behar ditugu, boluntariotzak gure erakundean duen esparru filosofiko eta estrukturalari erantzuteko.

- Zer boluntariotza-filosofia du gure erakundeak?
- Boluntariotzak gure erakundean duen eta betetzen duen eginkizuna.
- Zergatik dugu/nahi/behar dugu boluntariotza?
- Nor arduratzen da gure erakundean boluntarioei arreta emateaz?.
- Zer (eta nola) eskaintzen diegu boluntarioei gure erakundean?
- Zein jarduera eta zereginetan lagun daiteke boluntario gisan?

Baliteke galdera horiek erantzunda egotea, nahiz eta boluntarioei arreta emateko planik ez izan, ohikoa izaten baita (boluntarioak baldin baditugu) horietako batzuei erantzun izana gure erakundean haiek sartzeari pentsatu dugunean. Batzuetan, erantzunda egon daitezke, baina ez dokumentu batean jasota. Boluntariotza-planean, erakundean boluntarioekin zerikusia duen guztia jaso behar da, beste dokumentu edo tresna batzuk eginda eta erabiltzen egon ala ez.

2. 2. Beharrezko dokumentuak eta izapideak egitea.

Zenbait elementu, herri-administrazioen legeen eta eskakizunen arabera, beharrezkoak dira boluntarioak behar bezala kudeatzeko.

- Boluntarioen zerrenda
- Boluntariotzaren Barne Estatutua jasotzen duen dokumentua
- Boluntariotzaren konpromiso-eredua
- Arriskuen eta istripuen aseguruia
- Identifikazio Txartel Egiaztatzailea
- Gastuak konpentsatzeko adierazpena
- Borondatezko lankidetzaren ziurtagiria

Dokumentazio hori prestatu eta/edo izapidetu egin behar da gure proiektuan boluntario bat sartu bezain laster, eta boluntarioei arretaren faseetan sartu beharreko elementuak izango dira.

2. 3. Erakunde osoaren inplikazioa.

Boluntarioei arreta emateko, giza baliabideak eta baliabide materialak erabili behar dira. Beraz, boluntarioek gure jardueretan doan laguntzen duten arren, boluntario horiek bertan sartzea eta laguntzea ez da doan ateratzen, erakunde osoaren inplikazioa behar da, eta denbora eta baliabideak inbertitu behar dira.

Hona hemen dedikazio eta inbertsio horren zehaztapen batzuk:

- **Barruan partekatutako boluntariotzaren aldeko apustua:** boluntariotza-plana eta boluntariotzari buruzko dokumentazio guztia egitea, erakundearen zati handi baten parte-hartzearekin, boluntarioak barne.
- Boluntariotzako **laguntzaile eta koordinatzaile bereizien figura** sartzea: jarduera edo zeregin bakoitzean boluntariotza gainbegiratzeaz arduratzen den eta bertan laguntzen duen pertsona bat egon beharko den arren, erakundeak erreferentziazko figura bat ere izan beharko luke edozein boluntarioarentzat, egiten duen lana edozein dela ere.
- Aurrekontuko partida bat **boluntariotzak sortutako gastuetarako** erabiltzea (prestakuntza, dietak, garraioa, aintzatespena...).
- **Etapak bakoitzean, erakundeko pertsona desberdinek beren gain har ditzaketen rolak esleitzea**, eta ez boluntariotzaren kudeaketan erantzukizuna duten pertsonak bakarrik (adibidez, erakundearen hasierako aurkezpena zuzendaritzako norbaitek egin dezake, bai eta aintzatespen-ekintza batzuek ere).
- **Boluntarioak erakunde gisa gauzatzen ditugun ekintza orokor guztietan sartzea:** plan estrategikoa, komunikazio-ekintzak, kontuak ematea, barneko/kanpoko ekitaldi formalak eta informalak, etab.

3.BOLUNTARIOEI ARRETA EMATEKO PROZESUAK

3.1. Deialdia

Prozesu honen helburua da boluntarioak sartzea gure jardueretan eta proiektuetan, bat etor daitezen erakundearen beharrianak eta aukerak, eta deialdia egiten diegun edo iristen zaizkigun pertsonen interesak, itxaropenak eta trebetasunak. Komenigarria da deialdi-prozesu bat diseinatzea, hainbat kolektiboren sarrera sustatzeko, erakundea aberastu eta gaitasun, esperientzia eta profil anitzak emateko.

Nola planteatu deialdi on bat:

1. Boluntarioen behar espezifikoak identifikatzea, zereginak profil desberdinetarako egokiak izan daitezen ahalbidetuz.
2. Zuzentzen gatzaizkion kolektibo/profil bakoitzarekin mezu egokiak sortzea, haien errealitatetik nola lagun dezaketen azpimarratuz.
3. Mezuak askotariko kanal eta formatuen bidez zabaltzea.
4. Lortu beharreko helburuei baliabide proportzionalak esleitzea.
5. Emaizak ebaluatzea, inbertitutako baliabideen, bilatutako profilen eta erakundearen mugen arteko proportzionaltasuna berrikusiz.

Aholku preaktikoak:

- Boluntarioen deialdia planifikatzea erakundearen osotasunari dagokionez, eta ez proiektuz proiektu, baliabideak aprobetxatzeko eta itxaropen faltsurik ez sortzeko.
- Iristen zaizkigun baina egokitzen ez diren pertsonen orientazio ona ematea, boluntariotza koordinatzeko beste erakunde edo gune batzuetara bideratuz, hala nola BizkaiaGarara.
- Boluntariotzaren irudi positiboa sustatzen duten mezuak helaraztea, gure komunikatzeko moduak beste erakunde batzuei eta oro har boluntariotzari buruz pentsatzen den horretan ere eragiten duelako.
- Eskaintzen dugunari buruzko informazio errealista eta ahalik eta zehatzena pertsonen helaraztea.

3.2. Harrera

Harrera une berezia da boluntarioaren eta erakundearen artean lotura esanguratsua eraikitzeko.

Prozesu hori egituratua izateaz gain, zaintzaz, errespetuz eta berotasunez beteta egon behar da. Gure erakundean sartzen den pertsona oro hasieratik baloratua, entzuna eta lagundua sentitzea nahi dugu. Hori lortzeko, garrantzitsua da honako hauek zehaztuta edukitzea:

- Nork egiten duen harrera eta zer une desberdin dauden
- Zer eskaintzen die gure erakundeak boluntarioei: aukerak, babesa eta eskura ditugun baliabideak
- Prozesu hau garatzeko beharrezkoak diren tresnak

Harrera-prozesuaren faseak:**3.2.1 Hasierako elkarrizketa**

Lehenengo kontaktua hasierako elkarrizketa bat izaten da, non oso garrantzitsua den interesdunari entzutea eta konfiantzazko harreman bat eraikitzen hastea. Fase honetan garrantzitsua da:

- Giro atsegina sortzea, askatasunez adierazteko eroso sentitzen den espazio batean eginez.
- Boluntarioaren interesei, itxaropenei eta beharrei buruzko informazioa biltzea.
- Gure erakundean parte hartzeko eta prestatzeko aukerei buruzko informazio argia eta eskuragarria ematea.

Beharrezko tresnak:

- Informazioa biltzeko fitxa
- Boluntariotzaren Barne Estatutua
- Erakundearen komunikazio-elementuak (liburuxka, aurkezpenak, etab.)

3.2.2 Erakundea ezagutzen

Elkarte bakoitzak bere erritmoa du boluntarioek bertan bat egin dezaten. Garrantzitsua da prozesu hori egokitzea, inklusiboa eta malgua izatea, pertsona bakoitzaren denborak eta inguruabarrak errespetatuz. Hona hemen praktika komun batzuk:

- **Sarrera-hitzaldiak:** taldekako edo banakako saioak, erakundea aurkezteko: nor garen, gure balioak eta zer eragin sozial izan nahi dugun.
- **Prestakuntza-saioak:** batzuetan, oinarrizko prestakuntza labur bat behar izaten da, lana egin aurretik, pertsona seguru eta prestatuta sentituko dela bermatzeko.
- **Probatzeko aldiak:** proba-epeak eskain daitezke (adibidez, bi aste edo hilabete bat), bai pertsonak bai erakundeak bion itxaropenei erantzuten dien baloratu ahal izateko.

3.2.3 Lankidetzak-akordioa

Hasieratik konfiantza bermatzeko, harremana idatzizko lankidetzak-hitzarmen baten bidez formalizatzea gomendatzen dugu. Dokumentu horrek, izapide bat baino haratago, elkarren zaintzaren adierazpena izan behar du, eta honako hauek islatu behar ditu:

- Egin beharreko zereginak
- Erakundearen eta boluntarioaren konpromisoak
- Akordioa zein epetarako ezartzen duten (normalean urtebeterako, eta besterik jakinarazten ez bada, automatikoki luza daiteke).

Beharrezko tresna:

- Bi aldeek bete eta sinatu beharreko boluntarioen konpromiso-eredua

Harrera ona izateko funtsezko puntuak:

- Boluntarioa lanean hasten den jardueraren zeregin eta helburu zehatzei buruzko informazio zehatza ematea.
- Ordutegiak, zereginak eta itxaropenak pertsona bakoitzaren gaitasunetara eta testuinguruetara egokitzea.
- Lehen elkarrizketatik aurrera lanean hasteko aldia arintzea.
- Pertsonarekin adostea bere sarrera, erakundearen alde bakarreko hautaketa egitea saihestuz.
- Erakundearen eta boluntarioaren artean idatzizko akordio bat ezartzea, bi aldeek egokitzapenak hartzen dituen eta aldian-aldian berrikustea aurreikusten duena.

3.3 Prestakuntza

Prestakuntza prozesu beharrezkoa eta garrantzitsua da, **boluntariotzaren lana hobetzeaz gain, kide izatearen zentzua eta erakundearekiko konpromisoa indartzen dituelako**. Ondo egituratutako prestakuntza-plan batekin, pertsona bakoitzak bere onena ematen laguntzen dugu.

Prestakuntzak bermatu behar du pertsonak beren lana egiteko behar dituzten tresnak izango dituztela, beren erritmoak eta ikasteko moduak errespetatuz. Gainera, zeregin eta jarduerekin ez ezik, boluntariotzaren balioekin eta erakundearen apustu ideologikoekin lotutako edukiak ere sartu behar dira.

Prestakuntzak prozesu jarraitua izan behar du erakunde batean, ezin da prestakuntza hasieran egin, eta gero besterik ez. Beraz, prestakuntza-planean jasoko da zer unetan ematen den prestakuntza hori eta zer motatakoa den, boluntarioa erakundearen sartzen denetik lankidetzaren harremana amaitzen den arte.

Boluntarioei prestakuntza ona emateko aholku batzuk:

- Prestakuntza-ekintza espezifikotzat zer ulertzen dugun argitzea (boluntarioekin egiten diren bilera guztiek ez dute prestakuntza-edukirik izan behar, eta ez da beharrezkoa kanpoko ikastaro eta iraupen luzekoak egitea).
- Prestakuntzaren aurrekontua erakundearen urteko aurrekontuaren barruan egitea (askotan ez gara formatzen, horretarako dirua aurreikusi ere ez dugulako egiten)
- Boluntarioen hazkunde pertsonala lagunduko duten edukiei buruzko prestakuntza-ekintzak txertatzea: sentsibiltate kulturala, komunikazio eraginkorra, gatazken konponbidea, etab.
- Profil eta esperientzia-maila desberdinetara egokitutako prestakuntza-jarduerak diseinatzea (ez da gauza bera prestakuntza antolatzea gazteentzat edo helduentzat).

- Erakundeko langileen eta kudeatzaileen prestakuntza-espazioetan boluntarioak ere sartzea, baliabideak aprobetxatzeko (adibidez, prestakuntza Lanbideren bidez finantzatuta badugu), baina, batez ere, figura desberdinen artean elkarreragiteko eta haiek egiten duten lana erakundeak baloratzeko.

3.4 Laguntza

Laguntza horren bidez, boluntarioek babesa sentituko dute gure erakundean egiten duten ibilbide osoan. Lagun egiteko prozesua boluntarioa erakundean sartzen den unean bertan hasten da, eta hori behar bezala egitea funtsezkoa da boluntarioak luzaroan egon eta gehiago inplika daitezen.

Erakunde batean boluntarioei laguntza ona ematea ez da soilik boluntariotza-lana gainbegiratzea eta laguntzea (laguntza, jarrerak, egindako lanaren kalitatea, zailtasunak...); helburua da boluntarioei behar duten mota guztietako laguntza ematea, modu integralean hazteko eta garatzeko, bai eta erakundean hobetzeko eta eboluzionatzeko ere.

Prozesu horren barruan planifikatu eta inplementatu behar dira egingo ditugun ebaluazio-ekintzak. Laguntza bera ebaluazioa bada ere, zehaztu beharko litzateke noiz eta nola ebaluatuko den zeregina, erakundearekiko gogobetetzea eta abar.

Laguntza-prozesu on bat definitzeko, honako hauek behar dira:

- Boluntario bakoitzari jarraipena nork egiten dion ezartzea (pertsonek bera guztientzat, proiektu bakoitzeko pertsona bat proiektu horretako boluntarioentzat, etab.).
- Boluntariotzaren ibilbide orokor bat egitea, laguntzeko eta ebaluatzeko une eta formatu zehatzak ezarriz (bertan sartu eta gutxira, urtean behin, ikasturtea amaitzean, telefonoz banaka, hiruhilekoan behin...).
- Bereizi behar dira bere ebaluatzean izango den laguntza eta gogobetetzearen ebaluazioa, bai eta erakundearen beste alderdi orokorrako batzuk ere (Batzuetan lagungarria izan daiteke zereginaren jarraipena egiteaz eta gogobetetzearen ebaluazioaz arduratzen diren pertsonak desberdinak izatea)

Prozesu honetarako beharrezkoak diren tresnak:

- Banakako eta taldeko laguntza- eta ebaluazio-saioetarako gidoiak.
- Prozesuaren inpresioak, informazioak eta alderdi garrantzitsuak jasotzeko fitxak.
- Ebaluazio/gogobetetze galdetegiak eta emaitzen txostenak.

3.5 Parte-Hartzea

Boluntarioek proiektuetan eta erakundean parte hartzeko prozesuak sortzeak esan nahi du boluntarioei espazioak eta tresnak eman behar zaizkiela, **haiek iritzia eman ahal izateko eta jardueren diseinuari, kudeaketari eta gauzatzeari buruz eta erakundean egiten diren gainerako jardueri buruz ere ekarpenak egin ahal izateko**: erakundearen kudeaketa, barneko eta kanpoko komunikazioa, etab.

Boluntarioen iritzia entzutea eta planteatzen dituen eskaera batzuei erantzutea da motibaziorako tresnarik onena, bai eta proiektuan irauteko eta inplikatzeko bermerik onena ere. Erakundeak partaidetza sustatzeko eta errazteko ardura du, boluntarioek ahalmen hori erabiltzen duten ala ez kontuan hartu gabe. Beharrezkoa da erakundearen eta boluntarioen artean bi norabideko komunikazio-sistema bat ezartzea, informazioa edo erabakiak jakinarazteko, eta komunikazio horiei erantzunak eta eskaerak eman ahal izateko, nahiz eta normalean inork ez egin.

3.6 Aintzatespena

Boluntarioek beren lana modu altruistan eta trukean ezer jaso gabe egiten duten arren, boluntarioen eskubidea da (eta, beraz, erakundeen betebeharra) beren lana aintzat hartzea. Aintzatespen hori mota askotakoa askotakoa izan daiteke, baina betiere boluntariotzaren doakotasun eta altruismo-balioak ez desitxuratzeko moduan.

Illo horretan, aintzatespenerako ekintzak formalagoak izan daitezke (sari bat, erakundean kargu gorena duenak emandako diploma edo ziurtagiria, etab.) edo informalagoak (opari bat, ospakizun bat,...); banaka (esker oneko gutun bat) edo taldeka (boluntario guztiekin txango bat edo bazkari bat) izan daitezke; periodikoak (urte/ikasturte bakoitzaren amaieran) edo puntualak (boluntariotzan bost urte betetzean, etab.).

Aintzatespenerako ekintzak oso elementu garrantzitsuak dira boluntarioak motibatzeke eta zaintzeko, eta beren lana ikusarazten ere lagun dezakete, erakundearen barruan zein kanpoan.

3.7 Agurra

Pertsona batek bere borondatezko etapa amaitzea erabakitzen duenean, **funtsezkoa da esker onez eta berotasunez agurtzea**. Gainera, erakundean egindako lanari buruz hausnartu behar dugu.

Prozesua modu bero eta atseginean itxi behar da, eta ateak irekita utzi behar dira pertsona horrek egokitzen jotzen duenerako. Halaber, eskerrak eman behar dizkiogu erakundean eta parte hartu duen proiektuetan egindako ekarpenagatik.

Garrantzitsua da erakundeak, Datuak Babesteko Legearen arabera, lana amaitu duten boluntarioei buruz erregistratutako informazioa mantentzea, eta joan orduko baldintzetako bat etorkizunean aldatzen bada, erakundea eta pertsona berriro elkartu ahal dira.

Nola egin agur on bat:

- Etorkizunean arreta-prozesuak hobetu ahal izateko, bere loturarik ezaren arrazoiak jasotzea.
- Erakundea uzteko orduan elkarriketak egitea, esperientzia ebaluatzeko eta iradokizunak jasotzeko.
- Esker oneko mezu pertsonalizatuak bidaltzea, egindako ekarpenak aitortuz.
- Harremanetan egoteko aukerak eskaintzea, hala nola jarduera puntualetan parte hartzea edo elkarteari buruzko informazioa jasotzea.
- Erakundeak egiten dituen ospakizun-jardueretan (urteko bazkaria, txangoa, urteurren-ospakizunak, etab.) kontuan izatea.
- Lantzean behin erakundearen jardueri buruzko informazioa bidaltzea (informazio-buletina, jardunaldietarako edo jardueretarako deialdiak, urteko memoria bidaltzea...)
- Boluntario berrien prestatzaile gisa parte hartzera gonbidatzea, erakundearen sentsibilizazio-ekintzetan edo erakundeak egin ditzakeen unean uneko beste zeregin batzuetan testigantza emanez.

4. GOMENDIO PRAKTIKO BATZUK

Hona hemen gomendatutako ekintzen **zerrenda bat, dokumentuan aipatutakoarekin bat datozenak**:

- Sartu beharreko profilak definitzea, aniztasunak barne
- Plan bat ezartzea baliabideekin, pertsona arduradunekin eta etapa bakoitzean zaintza lehenetsiko duen kronograma batekin.
- Erakundearen filosofia eta balioak aurkeztea, gizartea eraldatzeko eragile izango den boluntariotza sustatzeko konpromisoa azpimarratuz.
- Boluntarioak etapa bakoitzean dituen beharrak detektatzeko moduak aurreikustea, baita horien gogobetetzea ezagutzeko moduak ere, erakundeko beste pertsona batzuekin egiten dugun antzera.
- Boluntarioaren eta erakundearen arteko oreka erraztea, bi aldeak entzunda eta baloratuta sentituko direla ziurtatuz.
- Boluntarioei arreta emateko prozesuen kudeaketan boluntarioen parte-hartzea indartzea.
- Boluntariotzako erakundeen arteko koordinazioa eta lankidetzak sustatzea, zenbait prozesutan (erakartzea, prestakuntza...) ekintza komunak eginez, eskala-ekonomiak garatuz, esfortzuak eta baliabideak aurrezteko eta harremanak izatea ahalbidetzeko (adibidez: batzuetan ez gara prestatzen oso garesti ateratzen delako, gutxi garelako. Gurearen antzeko elkarteekin hitz egiten badugu, gauza bera gertatzen zaiela ikusiko dugu, eta elkarrekin eginez gero, merkeago aterako litzaiguke).
- Boluntarioaren banakako jarraipen-prozesuak sustatzea. (Taldean laguntzea/ebaluatzea ondo dago, baina ezin da bakarra izan)
- Boluntarioek beren ideiak eta sentimenduak adierazteko eta proiektuetan aktiboki parte hartzeko elkarrikeraketa-guneak sustatzea.
- Boluntarioen iritzia eta haien gogobetetzea jasotzeko modu sortzaile eta desberdinak aurreikustea.
- Boluntarioak erakundearen komunikazio-ekintzetan parte hartzera gonbidatzea, protagonismoa emanez.
- Boluntarioei erakundean gertatzen diren jardueren, ekitaldien eta gainerako gertaeren berri ematea.
- Parte hartzeko mekanismo zehatzak eta aldizkakoak ezartzea, hala nola iradokizun-postontzi bat, boluntarioen ordezkaritza bat erabaki-organoetan, hitzarekin baina botorik gabe, etab.
- Boluntarioei urtero edo plan estrategiko bakoitzean (erakundean ekintzetara bideratutako boluntario-orduak, boluntarioek erakundean parte hartzearekin lotuta lortutako emaitzak, etab.) jardueraren eta ekonomiaren emaitzak lortzeko egiten duten ekarpenaren inpaktua itzultzea.



BizkaiaGara

Eginez izan · Tiempo de acción



www.bizkaiagara.eus
info@bizkaiagara.eus

