

ACPACYS

Asociación Cordobesa de Parálisis
Cerebral y otras afecciones similares



PLAN DE VOLUNTARIADO DE ACPACYS

2018-2020

1.-INTRODUCCIÓN

¿Qué es el Plan de Voluntariado de ACPACYS?.

Es un documento que contiene la visión global del papel y función que desempeñan las personas voluntarias en nuestra Entidad.

Dentro de nuestro Plan de Voluntariado se recogen los diferentes programas y proyectos que ACPACYS ha puesto en marcha en esta materia.

La elaboración de nuestro Plan se realiza con una perspectiva temporal a medio y largo plazo.

El plan está adaptado al tamaño de nuestra entidad, al espacio temporal en el que se aplica y a las personas implicadas en su puesta en marcha.

Este documento tiene como base a las personas voluntarias y en este punto es fundamental definir las. Siguiendo a Luciano Tavazza:

“La persona voluntaria es aquella que además de sus propias obligaciones personales, de modo continuo, desinteresado y responsable, dedica parte de su tiempo a actividades, no en favor de sí mismo ni de los asociados sino a favor de los demás y de intereses colectivos, según un proyecto que no se agota en la intervención misma, sino que tiende a erradicar o modificar las causas que lo provocan”.

La persona voluntaria debe tener las siguientes características:

- **QUERER** La persona está motivada por interés personal o ideológico. Está en sintonía con la asociación y su fin fundacional.
- **SABER** Tiene la capacidad para desarrollar la tarea.
- **PODER** Participa e interviene activamente colaborando en el diseño, ejecución y evaluación.

2.-OBJETIVOS DEL PLAN DE VOLUNTARIADO

Este Plan de Voluntariado tiene una serie de objetivos que se hallan en sintonía y alineados con los del Plan Estratégico de la Confederación ASPACE y pretende:

- 1.- Determinar unas líneas de actuación para con el voluntariado en la entidad.
- 2.- Convertirse en guía de referencia pero mantener una cierta flexibilidad y susceptibilidad de poder ser ampliado llegado el caso.
- 3.- Ser una herramienta de planificación y sistematización.
- 4.- Planificar objetivos correspondientes con la realidad, aquellos de planteamiento y realización alcanzable.
- 5.- Tener presente en su realización las ideas de responsabilidad compartida, continuidad, dedicación y seguimiento.

El papel del voluntariado en una Entidad sin ánimo de lucro como ACPACYS

El voluntariado surge de la iniciativa social, de la iniciativa ciudadana ante realidades o necesidades concretas la sociedad civil promueve iniciativas para actuar en ellas.

Inicialmente, con las aportaciones de las entidades, el voluntariado y la colaboración de profesionales se fijan los ámbitos de participación. Con su colaboración, los voluntarios contribuyen a un desarrollo positivo de la sociedad.

El voluntariado posibilita el desarrollo de capacidades como el trabajo en equipo, la resolución de problemas, el liderazgo, o la mejora de las habilidades de comunicación.

Dichas capacidades son también muy valoradas en el ámbito laboral por lo que su adquisición y puesta en práctica pueden contribuir a mejorar el CV de la persona voluntaria. Poner el conocimiento, habilidades, talento y experiencia, al servicio de la asociación, lo que le da a la persona voluntaria la oportunidad de ejercitar dichas habilidades y experimentar su aplicación en contextos diversos.

Además, la actividad voluntaria permite establecer relaciones personales, que pueden ser útiles en el proceso de búsqueda de empleo, y adquirir experiencia en el campo de conocimiento de la persona voluntaria.

Por otra parte, la actividad voluntaria puede requerir algún tipo de formación para ser desarrollada de manera eficaz. La realización de esta formación puede acreditarse e incorporarse a tu CV como parte de los conocimientos y experiencia de la persona voluntaria.

La persona voluntaria puede desempeñar funciones que abarcan desde el apoyo o asistencia directa a personas o grupos, hasta la gestión interna de la entidad.

El voluntariado y las personas que lo ejercen son una pieza fundamental del proyecto asociativo que es ACPACYS.

Cuando se trabaja con personas poco es aplazable, y cuando ese trabajo que se realiza, ese servicio que se presta, esa intervención que se acomete se pretenden integrales y transformadores es entonces cuando la importancia del voluntariado se explica por si sola.

Un colectivo como el nuestro, con dificultades motóricas graves en la mayoría de los casos y con una heterogeneidad en la problemática que nos aleja de un perfil prototípico requiere de un importante plus extra de apoyo externo para la óptima consecución de sus fines, máxime cuando la cartera de servicios de la Asociación es tan ambiciosa y el ritmo de programación de eventos tan alto.

¿Quiénes pueden ser voluntarios/as?

- Personas que destaquen por su sensibilidad hacia nuestros fines y objetivos
- Personas que destaquen por su sensibilidad hacia un área o ámbito.
- Personas que aportan su experiencia y conocimientos, para apoyar la consecución de los fines de la asociación o de un proyecto concreto.

¿Cuál es el objetivo del voluntariado?

- Conseguir experiencia profesional positiva, relacionada con la ayuda a los demás.
- Lograr reconocimiento del voluntario en los entornos sociales, por su colaboración profesional desarrollada dentro del marco de la Asociación.
- Mejorar la reputación y empleabilidad del voluntario.

Compromiso por parte del voluntariado

- Disposición a la ayuda y capacidad de compromiso.
- Responsabilidad para cumplir las expectativas generadas
- Dedicación de su tiempo a la entidad

Compromiso por parte de ACPACYS

- Ofrecer la participación en un proyecto atractivo, que sirva de caso de éxito a la persona voluntaria.
- Equilibrar la relación, devolviendo con creces lo que aporta la persona voluntaria.
- Lograr un nivel de satisfacción adecuado, para conseguir la permanencia del voluntario en la asociación.

El compromiso de la Entidad con la implementación del Plan de Voluntariado implica:

Responsabilidad compartida porque tanto la dirección del Centro como, por supuesto, la Junta Directiva de la Asociación deben estar al tanto del Plan, aprobarlo y habilitar el tiempo y los recursos necesarios a los responsables de su elaboración para las posibles actualizaciones que requiera.

En este sentido es importante que se tenga presente que se trata de un documento vivo, que entronca con otras áreas de gestión y que se nutre, a la vez que aporta, de la transversalidad de otros servicios con los que está conectado.

De esta forma se garantiza su implicación, su corresponsabilidad y el alineamiento con los planteamientos y objetivos finales de la asociación.

Continuidad es imprescindible para que el voluntariado tenga impacto en la asociación; es necesario un enfoque continuo y permanente para que sea eficaz y suponga realmente un planteamiento estratégico con vocación de continuidad.

Dedicación es otro de los ejes fundamentales de este Plan. El voluntariado no cobra, pero no es gratuito. Las personas de la asociación que se impliquen en su gestión deberán dedicar una parte de su tiempo a ello.

Esta dedicación debe incorporarse a la planificación anual para evitar que se convierta en un asunto atendido en el último momento, de forma ineficiente y poco eficaz.

Seguimiento entronca con la continuidad: se trata de establecer los mecanismos de seguimiento necesarios para contribuir a consolidar los avances realizados. Estos mecanismos y su temporalización se contemplarán en este Plan.

En este sentido en este Plan es necesario definir la **MISION**, la **VISIÓN** y los **VALORES** de ACPACYS, en definitiva lo que somos y lo que hacemos enmarcado en nuestra historia como Entidad.

Misión:

Facilitar los medios para la integración y normalización real y efectiva de nuestros clientes en su comunidad, ofertando servicios de calidad, en constante mejora continua.

Visión:

Ser una asociación referente, en constante progreso, procurando la mejora de la calidad de vida de personas con parálisis cerebral y afecciones similares y demás grupos de interés, extendiendo esta cobertura a todo el ámbito de actuación de la misma.

Valores:

- **Responsabilidad:** ser consecuente en tu forma de actuar. Comportarse de forma coherente con los objetivos de la asociación.
- **Respeto:** Ser tolerante con uno mismo y con los demás. Aceptar opiniones o decisiones con las que estamos en desacuerdo, mostrando disponibilidad en la resolución de problemas.
- **Escucha:** Mostrar disposición hacia las diversas vertientes de opinión, puntos de vista o criterios.
- **Trabajo en Equipo:** ser capaces de coordinar las diferentes propuestas de acción que nos conducen al fin último de la asociación, por medio de grupos organizados.
 - **Entusiasmo:** Tener ilusión en el proyecto global de la asociación, tomando medidas para su desarrollo y ejecución tendentes al progreso de la Entidad.
 - **Transparencia:** claridad en la gestión y en el desarrollo de las actuaciones de todos los grupos de interés, procurando y fomentando un sistema óptimo de comunicación interna y externa para todos ellos.
 - **Imaginación:** Capacidad para crear acciones, propuestas y metodologías de trabajo, novedosas y cambiantes, encaminadas a potenciar la motivación e ilusión de mejora en grupos de interés como clientes y familias, profesionales y voluntariado, de forma preferente.

Pasos para incorporarse como voluntario en ACPACYS

- Analizar en profundidad a la Entidad.
- Complimentar un test de voluntariado
- Complimentar la ficha de voluntario
- Firmar el acuerdo de incorporación, que define el compromiso por ambas partes y el inicio del desarrollo de la tarea voluntaria

3.- DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS Y ACPACYS

3.1 DERECHOS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

- Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.
- Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.

3.2 DEBERES DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

- Participar en las tareas formativas previstas por la asociación de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- Cumplir los compromisos adquiridos con las asociaciones en las que se integren
- Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria c) Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir, bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción d) Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria e) Actuar de forma diligente y solidaria.
- Cumplir los compromisos adquiridos con las asociaciones en las que se integren, respetando los fines y la normativa de las misma.

3.3 OBLIGACIONES DE ACPACYS

- Dotar a los voluntarios de los medios adecuados para el cumplimiento de sus cometidos.
- Establecer los sistemas internos de información y orientación adecuados para la realización de las tareas que sean encomendadas a los voluntarios e) Proporcionar a los voluntarios la formación necesaria para el correcto desarrollo de sus actividades.
- Cumplir los compromisos adquiridos con los voluntarios en el acuerdo de incorporación a la asociación.

3.4 COMENTARIO

- El voluntariado tiene derecho y deber de formarse. No necesariamente tiene porque contar con una formación previa, sino que la asociación debe facilitarla. Además, la información es fundamental para el desempeño de la acción voluntaria.
- La redacción paralela de este deber del voluntariado y obligación de la asociación muestra la reciprocidad de este compromiso. Se señala la obligación de suscribir, por escrito, un acuerdo de incorporación.
- Es deber de la persona voluntaria respetar la dignidad y valor absoluto de la persona a la que se presta la atención (beneficiario).
- Es un derecho del voluntariado no ser discriminado, pero a la vez el voluntariado debe tener en cuenta la naturaleza (fines y normativa) de las asociaciones en las que participa (existen asociaciones confesionales, políticas,...).

4.- EL CICLO DEL VOLUNTARIADO

La acción voluntaria la representamos como el ciclo o proceso del voluntariado en la asociación.

Su esquema seguiría el siguiente recorrido:

- Definición y perfil del voluntariado
- Búsqueda (Captación)
- Incorporación (Selección) Incorporación
- Acuerdo de incorporación
- Acogida
- Compromiso inicial Desarrollo de la acción voluntaria
- Formación
- Seguimiento
- Comunicación
 - Participación
 - Reconocimiento Desvinculación
 - Gestión de la salida
 - Entrevista de salida
 - Relación posterior

Este ciclo tiene un punto de incorporación y un punto de salida, un inicio y un final.

El ciclo parte del diseño del programa de voluntariado que determina unas características concretas para las personas que van a participar en él.

A continuación realizamos la búsqueda o captación de posibles personas que participen y se realiza la selección.

Seguimos aquí fundamentalmente lo planteado por el Observatorio del Tercer Sector en “Buenas prácticas en la Gestión del Voluntariado” (2007).

Parte 1. Marco teórico de la gestión del voluntariado.

Parte 2. Tras este primer bloque entraríamos en el momento de la incorporación que, como veremos más adelante, depende de la realidad de Acpacys. En este momento, se concreta el compromiso y la actividad a desarrollar.

Parte 3. Se refiere a todo lo que tiene que ver con el desarrollo de la actividad voluntaria y diversas cuestiones que hay que tener en cuenta, desde la formación hasta la participación.

Parte 4. Un último bloque, incorporado en los últimos años a la gestión del voluntariado, es el momento de la desvinculación o salida de la persona voluntaria. En este momento nos jugamos, en muchas ocasiones, no solo que la persona se lleve y mantenga un buen recuerdo de su acción voluntaria sino que puede ser determinante para su posterior incorporación en organizaciones sociales.

El acompañamiento del voluntariado y la figura del coordinador o responsable del voluntariado

El acompañamiento corresponde a la figura que venimos denominando habitualmente como coordinador/a o responsable del voluntariado.

La acción voluntaria desde la clave del acompañamiento supone una opción de revisión del modo de actuar de las organizaciones: El acompañamiento lo toca todo, es un indicador, un síntoma del estado saludable de nuestra asociación, de que los procesos van siendo transformadores (Rodríguez, Jully, 2002).

Vemos que esta opción de trabajo con el voluntariado no es “neutral”, supone una opción por un estilo de asociación y por un modelo de acción participativa dentro de la misma.

¿Quiénes son los responsables del voluntariado?

Cada vez es más habitual que en las organizaciones que desarrollan toda o parte de sus acciones con voluntariado exista una persona que tiene asignada la tarea de coordinación de las personas voluntarias.

Independientemente de que exista, nominalmente o no, la figura del/a coordinador/a o responsable de voluntariado, la tarea de acompañamiento y seguimiento de la persona voluntaria no le corresponde en exclusiva, sino que esta tarea afecta también a los responsables, técnicos e incluso a otras personas voluntarias que participan en los programas o proyectos que cuentan con voluntariado. Por ello, la mayoría de las características que vamos a atribuir al acompañante del voluntariado no son aplicables exclusivamente a la persona que denominemos responsable, sino que también tendrán que ser tenidas en cuenta por aquellas personas (voluntarios o no) que, desde otras tareas, desarrollan su actividad con personas voluntarias a su cargo.

Características del responsable del voluntariado:

1.- Los responsables de voluntariado serían los encargados en la asociación de:

- La búsqueda, acogida y orientación de las personas voluntarias a los diferentes proyectos.
- Facilitar y garantizar la integración de las personas voluntarias en la asociación. Para ello, el responsable de voluntariado debería contar con una serie de requisitos:
- Conocer suficientemente la asociación para poder presentar su “misión, visión y valores”, además de los diferentes ámbitos y proyectos de actuación.
- Tener experiencia previa como persona voluntaria, que sepa diferenciar los papeles del voluntariado y el personal remunerado, que transmita una visión no “utilitarista” de la acción voluntaria.

2.- Además debe contar con una serie de habilidades y actitudes:

- Una persona cercana en la relación y dinámica con las personas voluntarias o las que muestran interés por participar en la asociación. Que sepa “leer” la realidad de cada una de ellas para orientarla a una adecuada integración en la asociación.
- Una persona que sepa escuchar y comunicar, llegando a acuerdos desde la experiencia que puede suponer hacer o recibir críticas, poner límites o abrir posibilidades...
- Una persona que sepa y fomente trabajar en equipo, haciendo ver a la persona voluntaria que la acción es con otros y que, por lo tanto, se desarrolla en grupo.
- Una persona que sepa liderar democráticamente, orientando a la persona voluntaria sin que se sienta súbdito pero tampoco perdido o desorientado.
- Una persona que motive a las personas voluntarias, desde la realidad pero sin perder de vista el horizonte utópico.
- Una persona con disposición para el trabajo en red y la presencia comunitaria. Tiene que conocer el resto de agentes que intervienen en la realidad social en el mismo territorio, coordinarse en las actuaciones. Los responsables de equipos de voluntariado tienen que tener en cuenta la doble realidad que analizábamos en el capítulo anterior: por un lado, el ciclo de gestión del voluntariado y, por otro, el itinerario educativo de cada persona voluntaria.
- El responsable del voluntariado debe trabajar a la vez con la persona voluntaria y con el grupo de voluntariado. Debe acompañar los diferentes momentos de cada uno para que el conjunto trabaje en pro de los objetivos de la asociación. Debe compaginar la motivación, la formación y la acción. Es lo que se ha denominado el camino del voluntariado.

4.1 FASES O MOMENTOS EN EL ITINERARIO DEL VOLUNTARIADO:

4.1.1 CAPTACIÓN

La política de captación está relacionada directamente con el número de personas voluntarias que la Asociación es capaz de gestionar. En ACPACYS entendemos que cantidad no es necesariamente calidad, y mucho menos en aspectos como el voluntariado.

Por ello el número de personas voluntarias se adecúa al que la asociación es capaz de asumir, evitando así que se generen situaciones de insatisfacción por parte del voluntariado, así como incapacidad por parte de ACPACYS de dar respuestas a sus expectativas.

Las posibles fuentes donde localizar a personas o colectivos “target” son fundamentales para planificar posibles acciones de captación, para lo cual la Asociación tiene en cuenta aspectos como el histórico de procedencia, entre otros.

En el proceso de captación ACPACYS participa activamente, no limitándose a esperar la llegada de nuevos colaboradores y colaboradoras.

Esta proactividad favorece la visión que las posibles personas candidatas tienen o tendrán de nuestra Asociación.

Es un hecho que las asociaciones que realizamos habitualmente acciones de captación estamos más presentes y somos más valoradas que las que se limitan a esperar que el voluntariado llame a su puerta.

Participamos en canales compartidos (plataformas de voluntariado) tanto como realizamos campañas dentro de metaorganizaciones a las que pertenecemos, gestionando nuestros propios recursos o trabajando conjuntamente con otras entidades del sector para aprovechar sinergias.

4.1.2 SELECCIÓN

La selección se basa a menudo en una o varias entrevistas y visitas al Centro. Para nosotros y nosotras es importante tener como punto de partida la definición previa de voluntario o voluntaria.

Es fundamental desde el primer momento que la persona interesada (que puede haber llegado a nosotros tras un acercamiento previo en su centro de estudios o habernos conocido por sus propios medios o por terceros) tenga una idea clara de lo que puede esperar de ACPACYS, al igual que queremos saber qué podemos esperar de ella.

La actitud es presumible, se trata de ver la aptitud y si tiene encaje en nuestra realidad. Se dan casos de personas que tienen una idea errónea o sesgada de nuestro colectivo, o que tienen planteamientos que entroncan frontalmente con nuestros valores, misión o visión, por lo que no son el perfil requerido para el colectivo. Es pues fundamental ese primer contacto para definir unas reglas del juego claras.

Desde ACPACYS presentamos la entidad (por primera vez o por primera vez in situ, en función del caso) de manera detallada, mostrando nuestra razón de ser y nuestras necesidades.

En esta primera toma de contacto, y tras presentar la Asociación visita guiada incluida, describimos nuestras necesidades de voluntariado, describimos su función explicando cuál es su papel, en qué programas, servicios o áreas de actuación se desarrollaría y funciones que desempeñaría.

Nos aseguramos de que conozca bien lo que de él o ella se espera y hacemos lo propio para que se entienda claramente lo que de nosotros puede igualmente esperar. Evitar malentendidos es fundamental en este punto.

Es también vital en este punto establecer el compromiso que se espera por su parte en cuanto a tiempo semanal y prolongación en el tiempo.

A la hora de ubicar a la persona voluntaria en un servicio concreto se tienen en cuenta factores como la experiencia previa en otras asociaciones, a nivel laboral o de voluntariado, experiencias vitales, valoración organizativa del nivel de adecuación al puesto, aptitud y por supuesto preferencias.

Siempre que sea posible se trata de conjugar todo, intereses asociativos y del voluntario o voluntaria.

La selección finaliza con la incorporación o no del voluntariado a la entidad y, en caso afirmativo, con la asignación de la tarea que se va a desarrollar. Tras esta pasamos a la acogida.

Aunque todo proceso de selección implica una doble dirección, “ambas partes seleccionan”, en el caso del voluntariado esto queda mucho más evidenciado: las asociaciones de voluntariado seleccionan y las posibles personas voluntarias seleccionan a las asociaciones.

Si realmente la decisión de ser voluntario se realiza desde la libertad y el altruismo, las asociaciones son evaluadas y elegidas por la persona voluntaria. Así, la selección del voluntariado la definiríamos como el proceso de encuentro y conocimiento mutuo entre las posibles personas voluntarias y las asociaciones que determina la incorporación o no como persona voluntaria. Quién y cuándo se realiza la selección teniendo en cuenta esta doble dirección de la selección podríamos señalar diferentes momentos en la selección:

- **Desde la posible persona voluntaria:**

Mirar: búsqueda o conocimiento de una realidad social concreta o de la asociación en la que podemos estar interesados en participar.

Pensar: analizar las motivaciones personales, las actitudes con las que se cuenta,

Valorar: analizar la disponibilidad de tiempo, las capacidades e intereses que se tienen.

Contactar: conocer las asociaciones y valorar las posibilidades y espacios de participación en la asociación.

- **Desde las asociaciones:**

- Determinar la persona o personas que realizan el primer contacto con las personas interesadas en colaborar como personas voluntarias con la asociación.
- Establecer los ámbitos o actividades de participación de las personas voluntarias.
- Establecer los procesos de incorporación (legales, formación,...) adecuados a las personas y a las actividades a desarrollar. Cómo se puede realizar una selección desde la asociación.
- Centrándonos en las asociaciones, los procesos de selección vienen determinados por la forma en que se haya realizado la captación o cómo haya contactado la posible persona voluntaria con la asociación. Si la llegada se debe a la realización de una “campaña” o búsqueda concreta de voluntariado la forma más habitual de conocimiento mutuo es la realización de una primera entrevista.

Realización de una entrevista de selección

La estructura de una entrevista de selección tiene el siguiente esquema (Chacón y Vecina, 2002):

- Preparación de la entrevista (estructura, lectura de currículos, fijar preguntas,
- Preparación del lugar de la entrevista (espacio adecuado)
- Acogida: establecimiento de una buena relación
- Atención a las inquietudes iniciales del entrevistado
- Información sobre la asociación y descripción de las fases de la entrevista
- Recogida de información
- Descripción de las actividades disponibles
- Planteamiento de dudas
- Toma de decisión consensuada
- Conclusión de la entrevista

Tras la realización de esta primera entrevista, si la persona continúa interesada en participar, las opciones pueden ser varias:

- Invitar a la posible persona voluntaria a que participe puntualmente en alguna actividad de voluntariado acompañada por el coordinador o responsable de voluntariado o por una persona voluntaria que le presente o introduzca en su futuro papel o acción.
- Realizar un curso de formación inicial sobre el voluntariado en la asociación, que puede seguir un esquema similar al siguiente:
 - 1.** Análisis de la realidad
 - 2.** Marco teórico de la participación ciudadana
 - 3.** Qué es el voluntariado
 - 4.** Aptitudes y actitudes del voluntariado
 - 5.** Marco legal y ético de la acción voluntaria
 - 6.** Habilidades para desempeñar tareas de voluntariado
 - 7.** Espacios de acción del voluntariado en la asociación

4.1.3 INCORPORACIÓN: ACOGIDA Y ACOMPAÑAMIENTO

Una vez finalizado el proceso de selección, pasamos a analizar la incorporación de la persona voluntaria a la asociación.

La asociación deberá adaptar sus procesos y acoplar a la persona voluntaria de la manera más adecuada a su realidad. Cómo incorporar a la persona voluntaria a la asociación. Después del proceso de selección definido en el capítulo anterior, cuando la persona voluntaria ha mostrado interés en participar en la asociación y, a su vez, la asociación ha considerado oportuna la incorporación de esa persona, podemos encontrarnos con dos opciones principales:

- Que la persona se incorpore directamente a un programa o proyecto de voluntariado con un compromiso previamente acordado,
- Que la persona se incorpore a la asociación en un periodo de observación y determinación del ámbito o espacio en el que se va a comprometer.

En el caso de Acpacys, que se corresponde más habitualmente con las asociaciones que hemos definido con un ámbito de actuación concreto o especializado, con programas o proyectos concretos donde incorporar al voluntariado, la asociación se debe preocupar por acompañar al voluntariado en sus primeros momentos dentro de la entidad. Debe situarle correctamente, marcarle referentes e informarle y formarle inicialmente para la tarea.

Acotados, desde la flexibilidad, los términos de la relación del voluntario o la voluntaria con la asociación, y determinado el servicio o servicios a cubrir, derivamos, acompañando, a la persona voluntaria al o la responsable del mismo. Allí mantenemos una pequeña charla introductoria con la persona voluntaria para dejarla luego en su puesto y con un nuevo referente.

Es el momento ahora de mencionar una figura clave en la política de gestión del voluntariado en ACPACYS : la persona responsable del voluntariado.

Es generalmente esta persona quien ha realizado los procesos de captación externos activos (aquellos que implican ir a un centro de estudios, formación o similar), quien recepciona a los grupos en el Centro cuando este recibe visita, quien realiza la primera entrevista y la visita guiada al Centro y es también quien, tras esto, pone en contacto a las personas voluntarias con los y las responsables del servicio elegido.

Pese a tener un referente claro, el o la responsable de cada servicio, la relación del o la responsable de voluntariado con la persona voluntaria no termina aquí pues debe seguir ejercitando esa acogida a través del acompañamiento.

La motivación y el compromiso de la persona voluntaria

Dentro de la incorporación existen dos apartados iniciales desde la persona voluntaria que son necesarios tener en cuenta: su motivación y su compromiso.

La motivación es un elemento fundamental y el mantenimiento de una motivación adecuada es un factor de continuidad y estabilidad en la acción voluntaria, tan buscada y anhelada por las asociaciones. Entendemos la motivación enmarcada dentro del proceso del itinerario educativo del voluntariado. Las motivaciones de las personas voluntarias pueden sufrir cambios o transformaciones desde el momento de acercamiento a la asociación, debido a una diferente visión o análisis de la realidad desde su toma de contacto con la asociación o también por las circunstancias vitales personales que pueden suceder independientemente de la actividad voluntaria. Hemos clasificado habitualmente las motivaciones en dos grandes bloques: autocentradas y heterocentradas.

Las primeras serían motivaciones que generan un beneficio o gratificación centradas en la propia persona, mientras que las segundas están orientadas hacia otros, tienen un carácter altruista o solidario, desarrollándose en lo social o comunitario. Hace años, cuando pensábamos en las motivaciones del voluntariado exclusivamente mencionábamos las heterocentradas, ya que parecía que las autocentradas eran motivaciones “de segunda” que desvirtuaban la acción altruista y solidaria del voluntariado. Otros, en cambio, pensaban que la naturaleza humana era egoísta y que difícilmente podríamos encontrar en las personas voluntarias motivaciones exclusivamente altruistas o heterocentradas.

Las conclusiones de la Teoría Funcional de las Motivaciones y los estudios realizados nos permiten afirmar que :

- En la decisión de ser voluntario coexisten varias motivaciones, autocentradas y heterocentradas.
- Las personas voluntarias consideran fundamentalmente las heterocentradas como sus principales motivaciones.

Con referencia a la continuidad y permanencia del voluntariado en la asociación:

- Hay que tener en cuenta las motivaciones heterocentradas y autocentradas para explicar la permanencia del voluntariado.
- Aunque las personas voluntarias, incluso para permanecer, se perciben más motivadas por factores heterocentrados, son los motivos autocentrados los que mejor nos ayudan a diferenciar entre las personas que continúan y las que abandonan. Otros elementos, no expresamente motivacionales, que influyen en la decisión y permanencia del voluntariado son las “variables situacionales”.

Podríamos diferenciar entre dos tipos:

- Las que tienen que ver con la estructura y funcionamiento de la asociación:
 - Los mensajes y métodos de captación
 - Los dispositivos de apoyo y supervisión del voluntariado
 - Las estrategias de selección
 - La formación
 - Factores estresantes

- Las que tienen que ver con el entorno inmediato de la persona voluntaria:
 - El número de amigos/as voluntarios/as que tiene
 - Las relaciones de amistad con personas afectadas por la realidad en la que interviene
 - Las relaciones con otras personas voluntarias
 - Sus circunstancias familiares o laborales

De los estudios se desprende que las personas voluntarias abandonan las asociaciones por la despersonalización, la sobrecarga emocional, problemas respecto al trato con los destinatarios de la acción y falta de entrenamiento por parte de la entidad.

Así, estas variables situacionales juegan un importante papel en el mantenimiento de actitudes positivas y en la retención o mantenimiento del voluntariado. El compromiso y la disposición para la ayuda es otro de los elementos que condicionan la participación de las posibles personas voluntarias.

Esta disposición se muestra en la capacidad de compromiso. El compromiso es una responsabilidad mutua, por parte de la asociación y por parte de la persona voluntaria, y que responde al cumplimiento de las expectativas generadas por ambas partes.

El compromiso inicial es importante que sea consensuado y acorde a las realidades de ambos, que no genere falsas expectativas, que tampoco exija demasiadas responsabilidades demasiado pronto y que haga a la persona voluntaria sentirse desbordada. Como veremos más adelante, una buena oportunidad para clarificar y hablar sobre este tema es la firma del acuerdo de incorporación del voluntariado a la asociación.

4.1.3a ACOGIDA DE LA PERSONA VOLUNTARIA

El equipo de voluntariado

La persona voluntaria se incorpora a un equipo o grupo de voluntariado y es en este espacio donde se tiene que sentir acogido y reconocido. Es necesario que introduzcamos al voluntariado en esta dinámica de trabajo en equipo, cayendo en la cuenta de lo que esto supone tanto en las actitudes personales como en el desarrollo de la tarea. El grupo de voluntariado será el espacio de análisis, programación, desarrollo y evaluación de las actividades, pero a la vez debe ser el espacio de intercambio de experiencias y vivencias.

Las organizaciones deben favorecer la creación de estos grupos, introduciendo la figura del animador del grupo que promueva la relación y estimule las actitudes. Según José Luis Pérez (2003):

“El grupo de voluntarios está constituido por un número de voluntarios tal que favorezca no solo la acción, sino también una relación interpersonal que acreciente en cada uno la participación en los objetivos fundamentales del grupo. Por consiguiente es necesario que, desde las exigencias y desde las dinámicas de un grupo activo y homogéneo, el número de voluntarios en cada grupo no sea excesivo”.

Por ello, el grupo debe de “cultivar” una serie de aspectos que contribuyan a un mejor funcionamiento:

- La aceptación de un animador de grupo propuesto por la asociación
- La determinación del tiempo disponible para la actividad solidaria por parte de cada persona
- La concreción de los tiempos y horarios disponibles para el encuentro y las dinámicas propias del grupo
- El mutuo conocimiento de las personas que integran el grupo
- La propuesta de contenidos y dinámicas al menos por trimestres
- Posteriormente, en base a la experiencia y al dinamismo del grupo, las propuestas y las dinámicas ulteriores
- El conocimiento progresivo del proyecto global de la entidad

El acuerdo o compromiso de incorporación

Dentro del proceso de incorporación podemos utilizar el momento, establecido por las diferentes legislaciones sobre voluntariado, de la firma del acuerdo o compromiso de incorporación para hacer un repaso de todo el proceso de acogida e incorporación en la asociación y conversar sobre ello.

Hemos de aprovechar esta oportunidad para, de una manera lo más distendida posible, conseguir:

- Definir el compromiso de ambas partes (persona voluntaria y asociación) de la forma más clara posible.
- Servir de punto final del proceso de incorporación y elección de acción voluntaria y el inicio del desarrollo estable de la tarea voluntaria.
- Reflejar la voluntad de la asociación de cumplir con las obligaciones fijadas por la ley y, a su vez, que sea coherente con su visión y misión.
- Hablar de los derechos y deberes de la persona voluntaria
- Hablar de las obligaciones de la asociación
- Hablar de los itinerarios formativos
- Hablar de las causas de finalización del compromiso

Elaboración del programa de voluntariado

Una vez definidos el papel de voluntariado y el de ACPACYS, hay que establecer qué va a contener el programa. Aunque este varíe dependiendo del tamaño y actividad de la asociación, pueden fijarse unos contenidos mínimos:

- Objetivos generales y específicos que se pretenden conseguir a través de este programa.
- Los resultados que previsiblemente se alcanzarán con el mismo a través de la incorporación de personas voluntarias en la Entidad. Además, en este punto hay que aclarar quiénes serán los beneficiarios o beneficiarias de la actividad de voluntariado que se llevará a cabo.

- Actividades que se prevén en relación con el voluntariado. En este apartado, puede resultar útil una descripción de las actividades que se desarrollarán, quiénes participarán en las mismas y un calendario en el que se señale el momento en que se llevará a cabo cada una de ellas. Es importante dejar claro la función de cada persona voluntaria en la entidad.
- Recursos necesarios para llevarlo a cabo. En este apartado debe destacarse qué se necesita para llevar a cabo el programa, dónde se desarrollarán estas actividades y cuánto puede costar.

Una vez confeccionado el programa, hay que ejecutarlo. Para facilitar esta labor, puede elaborarse un plan operativo de cada actividad, donde se describa más concretamente la misma: en qué consistirá, quiénes participarán, qué se necesita, cuánto tiempo durará. Igualmente, es importante realizar una labor de seguimiento de las tareas que se ponen en marcha, es decir, que las actuaciones que se están desarrollando respeten lo previsto en el programa.

La última fase del programa corresponde a la evaluación. En este momento deben analizarse los resultados obtenidos con este programa, los posibles fallos que se hayan identificado así como las soluciones previstas para los mismos o la eficacia de este programa en relación con la asociación.

En ACPACYS, la acción voluntaria se enmarca en cuatro grandes áreas o programas:

- 1. OCIO Y TIEMPO LIBRE**
- 2. EQUITACIÓN TERAPÉUTICA/HIPOTERAPIA**
- 3. ACTIVIDADES DEPORTIVAS**
- 4. APOYO A LA ACTIVIDAD DIARIA**

PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO DE ACPACYS

1.- OCIO Y TIEMPO LIBRE

El programa de voluntariado de Ocio y Tiempo Libre de ACPACYS está específicamente pensado y diseñado para las personas atendidas en nuestros centros que sufren de parálisis cerebral, además de discapacidad física, en algunos casos severos y por ello necesitan de una ayuda o acompañamiento durante la actividad en la que participan.

El Ocio y el Tiempo libre son una necesidad básica del ser humano y fundamental en su realización como individuo. Desde este servicio siempre procuramos que la programación de actividades sea lo más profusa, imaginativa, variada e innovadora posible.

Un ocio lúdico pero también recreativo, cultural e incluso deportivo tienen cabida en nuestra programación, la cual pese a tener unas citas anuales clave e ineludibles está siempre abierta a incorporar nuevas actividades.

El volumen de actividades que en Ocio y Tiempo Libre se desarrolla en ACPACYS a lo largo del año se acerca a la centena, requiriéndose en muchas de ellas la colaboración del voluntariado.

Conocida nuestra realidad es lógico entender lo que el aporte del voluntariado supone para la realización de una eficaz política de ocio y tiempo libre. Muchas actividades requieren de desplazamientos y un acompañamiento sin los cuales la actividad no podría llevarse a cabo con la eficiencia que si se logra incorporando a ella un número de personas voluntarias acorde a la necesidad coyuntural del servicio.

No requerimos un perfil concreto ni una aptitud, pero si una actitud. ACPACYS requiere el compromiso firme de las personas voluntarias que quieran recorrer este camino en nuestra asociación, entendiendo este compromiso como constante y consecuente con el compromiso adquirido con la persona responsable del servicio y, por ende, con las personas beneficiarias del mismo. Realizado en consonancia con la misión, la visión y los valores que son bandera en ACPACYS.

Una condición necesaria de nuestro voluntariado debe ser la capacidad de empatizar con otras realidades, la motivación, el sentido común y la adaptabilidad al trabajo en equipo. Es complicado cuantificar el número de personas voluntarias que este servicio requiere a lo largo del año pero estaría entre 10 y 15 personas voluntarias con una amplia disponibilidad que posibilitaría mantener un estándar de actividad alto y una eficacia máxima.

2.- EQUITACIÓN TERAPÉUTICA / HIPOTERAPIA

La Hipoterapia es una herramienta terapéutica utilizada en la rehabilitación de pacientes con trastornos motores a través del paso cadencial del caballo, para conseguir los siguientes efectos:

- Mejora postural.
- Regulación tono muscular.
- Mejora coordinación y equilibrio.
- Aumento de la autoestima.
- Aumento atención, concentración, lenguaje.

En las sesiones de Hipoterapia se atienden a una media de 8 a 9 personas por sesión, realizándose dos sesiones, en el mismo día, de 1 hora de duración cada una y una vez a la semana.

Las sesiones de Hipoterapia se divide en 4 partes:

1. Contacto con el caballo: Saludo, cepillado, subida al caballo/pony, marcha hacia el recinto de trabajo. En todo momento se cuenta con la ayuda de los voluntarios para esto (según la función que tenga el mismo **guía o asistente**)

2. Calentamiento inicial: se realizan cambios posturales, movilidad articular, rotaciones, lateralizaciones, enderezamientos. Se utiliza, picas, pelotas o nada. Todo esto se realiza con el caballo en movimiento asistido por una persona y otra de apoyo para controlar que se realiza todo bien o reforzar el movimiento del niño.

3. Actividades Psicomotrices: Juegos o dinámicas que impliquen cambios de velocidad, control postural y movilidad general del niño en el caballo. Aquí es cuando más función tiene el asistente porque es cuando el niño está más inestable.

4. Vuelta a La calma: Estiramientos, relajación final y camino de vuelta a la cuadra. Normalmente se necesitan 2 personas por chico/a participante. Una persona realiza la función de **guía del caballo** (llevando las riendas) y la otra de **asistente del chico/a** ya sea realizándole refuerzo únicamente verbal o también soporte físico. Además de la presencia, en las sesiones, del padre y/o la madre.

Las personas que deseen realizar el voluntariado en ACPACYS en el programa de voluntariado de Hipoterapia deben ser personas mayores de edad, con tiempo libre, constantes, activas, dinámicas, con imaginación, que sean comprensivos que entienda las limitaciones de las personas participantes en la actividad, con buen trato hacia los animales, cariñosas, amables, alegres, con ganas de aprender y adaptadas al trabajo en equipo.

Buscamos personas que entiendan, conozcan o tengan nociones en primer lugar sobre lo que es la parálisis cerebral y además, si es posible, titulados/as en alguna de las áreas relacionadas con la actividad como sería Fisioterapia o relacionada con la Integración Social para que su adaptación será lo más rápida posible.

Para el desarrollo del programa de voluntariado de Hipoterapia en ACPACYS se requieren entre 16 a 18 personas voluntarias.

3.- ACTIVIDADES DEPORTIVAS

El programa de voluntariado deportivo de ACPACYS esta específicamente pensado y diseñado para las personas que sufren de parálisis cerebral, además de discapacidad física, en algunos casos severos y por ello necesitan de una ayuda o acompañamiento durante la actividad deportiva.

La práctica deportiva de las personas con parálisis cerebral fomenta, mediante estilos de vida activos, hábitos de vida saludable donde la disciplina, el esfuerzo, el compañerismo, el respeto e igualdad para y con los demás, la humildad, el aumento de la autoestima, etc., alcanzan sus máximos esfuerzos de superación, logrando en definitiva la plena integración social.

La labor del voluntario se centra en:

- Acompañamiento hasta la instalación deportiva.
- Preparación del deportista, cambio de postura, colocación del material deportivo.
- Seguir las directrices del participante y responsable en la actividad.
- Podrá aportar ideas para mejorar la actividad.

Las personas que deseen realizar el voluntariado en ACPACYS en el programa de voluntariado de actividades deportivas deben ser personas mayores de edad, con tiempo

libre, constantes, activas, dinámicas, que les guste el deporte, que sean comprensivos que entienda las limitaciones de las personas participantes en la actividad, con buen trato, con ganas de aprender y adaptadas al trabajo en equipo.

Buscamos personas que entiendan, conozcan o tengan nociones en primer lugar sobre lo que es la parálisis cerebral y además, si es posible, titulados/as en alguna disciplina deportiva o relacionada con la integración social para que su adaptación será lo más rápida posible.

Para el desarrollo del programa de voluntariado de actividades deportivas en ACPACYS se requiere en BOCCIA de entre 2 y 3 personas voluntarias y para el BSR- Baloncesto en Silla de Ruedas se requieren de 2 personas voluntarias.

4.- APOYO A LAS ACTIVIDADES DIARIAS

En este programa de voluntariado se trabaja en actividades de ocio para las personas atendidas en nuestros centros. Las actividades que se llevan a cabo no siguen una estructura en el tiempo sino que son las mismas personas atendidas son las que deciden qué actividades, talleres o salidas desean realizar.

La planificación, ejecución y evaluación de las actividades de este programa están enfocadas a ocupar el tiempo de ocio de las personas atendidas, para conseguir:

- Mejorar su convivencia a partir de actividades programadas.
- Potenciar su autonomía, creatividad e iniciativa.
- Conseguir una mejora de su autoestima
- Incentivar el trabajo en equipo
- Adaptar las diferentes actividades y juegos a sus necesidades y capacidades.
- Compartir entre ellas experiencias, conocimientos, habilidades, actitudes y valores.

Los talleres más destacables son los siguientes:

- **Informática:** en este taller cada persona participante se dedica a lo que más le gusta, a ver una película o un programa, escuchar música, a utilizar las redes sociales, etc...

- **Juegos cognitivos:** están pensados con el objetivo de mejorar la memoria, la atención, el lenguaje, etc... mediante juegos, así como realizado ejercicios de orientación en la realidad leyendo noticias del día a día.

- **Cine:** es otra actividad en la que participan una mayoría de las personas atendidas en nuestros centros, con elección por ellos mismos de la temática que desean ver en el salón de actos de la asociación.

- **Manualidades:** en este taller se realizan distintos trabajos con el objetivo entre otros de conseguir fondos destinados a la realización de salidas para el desarrollo de actividades fuera del centro.

- **Estimulación multisensorial:** este taller está destinado a aquellas personas que tienen una mayor afectación cognitiva pero responden a estímulos y se trabaja con los sentidos, mediante actividades dirigidas a mejorar en ellas el desarrollo de la imaginación y el pensamiento, así como las sensaciones y percepciones de su propio cuerpo, todo ello propiciado por el entorno de la sala.

- **Taller de radio:** mediante esta actividad las personas participantes desarrollan su creatividad además de mejorar la memoria y la atención al memorizar lo que desean expresar a través de este medio de comunicación.

Las personas que deseen realizar el voluntariado en ACPACYS en el desarrollo del programa de voluntariado de las actividades diarias en ACPACYS deben ser personas mayores de edad, con tiempo libre, constantes, activas, dinámicas, que sean comprensivas que entienda las limitaciones de las personas participantes en la actividad, con buen trato con ganas de aprender y adaptadas al trabajo en equipo.

Buscamos personas que entiendan, conozcan o tengan nociones en primer lugar sobre lo que es la parálisis cerebral y además, si es posible, titulados/as en algún área relacionada con la Integración Social para que su adaptación será lo más rápida posible.

Las salidas fuera del centro se realizarán con el acompañamiento de una persona voluntaria por cada persona participante en ellas, salvo que esta pueda andar o utilizar silla eléctrica, además de los profesionales de ACPACYS.

Para el desarrollo del programa de voluntariado de las actividades diarias en ACPACYS se requieren a lo largo del año de la colaboración de 5 a 10 personas voluntarias.

4.1.3b EL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PERSONA VOLUNTARIA:

En la gestión del voluntariado, en su itinerario, debemos estar atentos no solo al correcto desempeño de las actividades que tiene encomendadas la persona voluntaria, sino por el entramado de relaciones que establece:

- Con el resto del equipo de voluntariado
- Con las personas destinatarias de su acción
- Con el resto de personas de la asociación (no voluntarias)
- Con otros actores con los que entra en contacto.

Por ello, además de las actividades formativas la persona responsable o coordinadora del voluntariado debe acometer dentro de sus funciones el seguimiento de la persona voluntaria.

Con el seguimiento buscamos conseguir un mejor desempeño de sus tareas y una mejor integración en la asociación, tanto en el equipo o grupo de voluntariado como en los programas o proyectos concretos. Es importante no confundir el seguimiento con la persecución, no podemos convertirnos en el “guardaespaldas” del voluntariado, anticipándonos a sus experiencias o adelantándonos en la propuesta de soluciones.

Así, con el seguimiento como acompañantes del voluntariado buscamos :

- Conocer mejor a las personas de nuestro equipo
- Conocer y reconducir sus motivaciones
- Orientar y ayudar a consolidar la tarea e intervención de cada persona
- Prevenir situaciones problemáticas o conflictivas
- Identificar la formación a realizar

El seguimiento requiere de una serie de actitudes y habilidades concretas por parte del responsable de voluntariado o de las personas encargadas en los programas o proyectos concretos con sus peligros o llamadas de atención:

- **Habilidades de comunicación:** saber escuchar y comunicar, poner límites, llegar a acuerdos, hacer y recibir críticas. Para que exista comunicación esta debe ser recíproca ya que si fuera unidireccional sería exclusivamente información o imposición. Toda relación pasa por la comunicación, tanto para exponer lo que hay como para escuchar lo que se busca. No menos importante que saber escuchar y comunicar es tener, desde la función de responsabilidad y coordinación, la capacidad de situar correctamente a la persona voluntaria en su papel y tarea. La persona coordinadora o responsable debe saber razonar y tener la capacidad de negociar el espacio y los límites de la acción voluntaria en el marco de la asociación concreta.

- **Aptitudes de trabajo en equipo y de fomento del mismo:** El responsable deberá favorecer el adecuado trabajo en equipo apoyando con formación, propuestas grupales,... En ocasiones los responsables se preocupan de coordinar individualidades; prefieren no generar equipo, grupo, porque eso supone gestionar también conflictos, opiniones y visiones diferentes en un mismo equipo. Se debe trabajar la interdependencia entre los miembros del equipo desde la tarea a realizar asumiendo el rol y responsabilidad de cada uno.

- **Actitudes de liderazgo:** El Responsable debe tener actitudes para desarrollar un liderazgo democrático, de manera que pueda dirigir y encauzar a la persona voluntaria sin que sienta que se le están dando órdenes acerca de lo que tiene que hacer. Por el contrario, su grado de libertad no puede ser tan amplio que no sepa hacia dónde dirigirse ni qué hacer. Aquí podemos encontrarnos con modelos extremos, desde el responsable que delega totalmente en el grupo y la persona voluntaria el peso de la acción y la toma de decisiones, hasta el que controla y dirige, bien “carismáticamente” bien “dictatorialmente”, toda la toma de decisiones.

- **Que motive a las personas voluntarias:** El responsable tiene que saber transmitir cierto grado de utopía, hay que recuperar las utopías sin que estas nos separen de un análisis crítico y real de nuestro momento, pero sabiendo que cada acción o proyecto que hoy son realidad, fueron primero una idea. El peligro o dificultad que nos podemos encontrar es que el discurso utópico que se puede transmitir al voluntariado y las motivaciones que genere no solo no se correspondan con la realidad que vive la asociación, sino que esta, encerrada en “la jaula de la producción” , no vea más allá de la gestión de proyectos y recursos.

- Disposición para el trabajo en red y la presencia comunitaria: la persona responsable de voluntariado deberá estar en contacto con el resto de agentes sociales de la zona, en línea de coordinación pero también aunando deseos e intenciones, ahondando en la idea de ser parte de algo más grande que la propia entidad. Esto puede ayudar la amplitud de miras a la hora de enfocar la acción y, en el caso de que la persona voluntaria muestre otras inquietudes o necesidades, poder derivar a otras asociaciones del entorno.

4.1.4 SEGUIMIENTO

La persona responsable del voluntariado, como se vio con anterioridad, tiene la obligación de mantener contacto fluido con los y las voluntarias y con las personas responsables del servicio donde ejecutan su labor.

La retroalimentación y constante comunicación mejoran el servicio, crean sensación de integración, participación y sentimiento de pertenencia.

A mayor comunicación mayor posibilidad de detectar y corregir disfunciones, evitar malentendidos y fidelizar a la persona voluntaria en su relación con ACPACYS.

Esta comunicación puede ejecutarse de manera bidireccional con el o la responsable del servicio, con el voluntario o la voluntaria o en reuniones comunes. No han de ser necesariamente bajo el férreo formato de una reunión estándar, pueden ser encuentros aprovechando la presencia de la persona voluntaria en el Centro, de manera informal, pero siempre con un halo de seriedad que proyecte la importancia de lo que estamos haciendo. Serán comunicaciones rutinarias, frecuentes y con la intención de seguir creando vínculo y sensación de pertenencia.

De detectarse irregularidades en la prestación del servicio, por parte del o la voluntaria, el o la responsable del mismo deberán comunicar al Responsable de Voluntariado la incidencia, que este intentará corregir de ser posible o elevará a Dirección caso de excederle en competencias lo acaecido. Si es la persona voluntaria quien muestra disconformidad con la realización del servicio que realiza se analizarán las causas y se reubicará a la persona siempre que fuera posible y la argumentación para ello satisfactoria.

El éxito de las acciones de seguimiento es una responsabilidad compartida entre la asociación y el voluntariado. La asociación pone al alcance del voluntariado diferentes canales de seguimiento y, a su vez, las personas voluntarias expresan sus inquietudes, sus dificultades y sus expectativas. Esto requiere que el seguimiento se dé tanto a nivel de tareas como de grado de satisfacción con las actividades realizadas, relación con el resto de áreas y personas de la entidad, etc...

Las vías de seguimiento deben ser transparentes y tanto la Asociación como la coordinación del voluntariado deben potenciarlas y visibilizarlas. Esto nos aporta una información cuya recogida y sistematización nos proporciona datos que pueden promover mejoras en torno al voluntariado. El seguimiento debe realizarse de forma individual y a lo largo de toda la trayectoria de la persona voluntaria en la asociación.

4.1.5 DESVINCULACIÓN

Resulta fundamental determinar como se gestiona la salida de la persona voluntaria de la asociación. Existen múltiples y variadas razones por las que una persona puede decidir dejar su actividad voluntaria:

- Un cambio de intereses y motivaciones
- Un cambio de situación personal (por razones laborales, familiares, de cambio de residencia,...)
- Un cambio en la asociación
- No cumple con los objetivos esperados

Ante la salida o el cese en una actividad de una persona voluntaria, las personas responsables o coordinadoras tienen que intentar extraer una serie de informaciones que ayudarán:

- En la mejor gestión de la despedida o desvinculación de la persona voluntaria
- En la toma de decisiones de cara a mejorar o rectificar actuaciones para intentar que no se reproduzcan las causas que motivaron la salida, en el caso de ser evitables. En líneas generales, el papel del responsable de voluntariado a la hora de abordar la salida de una persona voluntaria será:
 - Apoyar la decisión si está tomada
 - Despedirse de la persona de manera cálida y empática
 - Dejar las puertas abiertas a futuras colaboraciones
 - Facilitar que la persona voluntaria se despida a su manera
 - Evaluar con ella todo su proceso de participación en la entidad

En la medida de lo posible y como se señaló en el acuerdo de incorporación, es necesario anunciar la salida con tiempo suficiente para poder planear el relevo. Esto es responsabilidad de la asociación, pero también hay que hacérselo entender a la persona voluntaria.

Si estamos trabajando con personas, la despedida debe ser también contando con ellas, explicar lo mejor posible la salida y poder celebrar juntos el tiempo compartido.

- Repasar logros: sería interesante poder sentarse con la persona que va a dejar de participar en la entidad y poder charlar sobre el tiempo dedicado y los aportes que se han realizado mutuamente la asociación y la persona voluntaria. Esto reforzará la relación mantenida hasta el momento y puede ayudar en la relación posterior. ¿Qué hacer cuando la persona voluntaria se va “a malas”? Todo lo visto anteriormente resultará “relativamente” factible en el caso de que la salida de la persona voluntaria sea “de buenas”, por razones que pueden ser dialogadas sin excesiva tensión. Pero en el caso de la persona voluntaria que ha estado participando en la asociación y se marcha disgustada, lo primero sería intentar entender cuál es el motivo.

También se tendrían o podrían haber seguido una serie de pautas con anterioridad para intentar evitar llegar a estos extremos:

- Acordar en el momento del compromiso inicial aquellas cosas que puedan ser objeto de conflicto. Esto ayudará a tener protocolizada la salida, pero solo funcionará en caso de buena fe.
- Decir las cosas cuando surgen. No esperar a ver si mejora. Si se espera y al final no sale bien, quizá se haga una montaña de un grano.
- Se deben poner límites desde el principio. Servirse del seguimiento para señalar y revisar actitudes, hacer propuestas de mejora y poder comentar aquello que no funciona adecuadamente en su acción voluntaria.
- Objetivar los hechos, intentar separarlo de las sensaciones y desde esa objetividad, hablar con la persona.

También puede ocurrir que, en el proceso de incorporación o en el desarrollo del itinerario, la persona voluntaria no se ajuste a lo que la asociación necesita. Esto puede ser debido a razones muy diversas: por no coincidir con la filosofía y hacer de la asociación, por encontrarse en un momento personal en que no puede dedicar tiempo a otros o por otros motivos.

En estos casos, el responsable de voluntariado debe decir a la persona que no puede participar en la asociación y esto es una acción dura y difícil de enfrentar, pero debe ser entendido como lo mejor tanto para la persona que no encuentra su espacio, como para la propia asociación y el resto de personas que la forman. Se debe afrontar esta comunicación desde la conciliación, agradeciendo su esfuerzo y su paso por la entidad, aconsejando alternativas de acción u otros espacios de participación que no necesariamente tienen que pasar por el voluntariado, si se tienen claras, y deseando suerte.

¿Y cuando ha sido la asociación la que ha gestionado mal?

Las asociaciones son, muchas veces, responsables de la marcha de personas voluntarias porque en alguna de sus funciones no cumplen como deberían sus obligaciones. Entre los errores más habituales se encuentra el de priorizar la tarea o acción sobre la persona. Esto puede venir provocado por la necesidad de personal para llevar a cabo los programas y que ante esta urgencia se deje para un segundo lugar la importancia del cuidado de las personas. La instrumentalización, el sentirse utilizados, es una de las razones manifestadas por las personas voluntarias que abandonan disgustadas las asociaciones y esto ocurre cuando no se demuestra interés por ellas más allá de la actividad que cubren. Si esto se da, es importante pedir disculpas y rectificar, si se está a tiempo, y si no es posible, reparar el error para próximas ocasiones.

4.1.6 EL RECONOCIMIENTO

En ACPACYS establecemos formas de reconocimiento para con nuestro voluntariado pues no sólo es cuestión de justicia real sino también moral.

Existen múltiples formas de reconocimiento, si bien es cierto que este debe basarse en valorar la globalidad de la aportación, más allá de cuestiones concretas.

Podríamos dividir en dos grandes grupos el reconocimiento que desde ACPACYS realizamos sobre nuestro voluntariado, el reconocimiento formal y el informal; el segundo comprende las acciones del día a día y agradece de manera directa la aportación de la persona pudiendo ser realizado por la persona responsable directa del servicio donde desempeña el voluntariado, por personal remunerado de la asociación con quien trabaja en el día a día, miembros de Junta Directiva, o por cualquier otro miembro del colectivo, usuario o no, relacionado con la persona voluntaria.

El reconocimiento formal se caracteriza por acciones establecidas y planificadas dentro de la asociación, tales como menciones públicas, reconocimientos nominales explícitos en medios escritos o digitales de la Asociación, etc...

Es importante, y así lo entendemos, hacer visible el impacto de la colaboración, tanto específica como grupal, de las personas voluntarias en la vida de la Asociación.

Con la implantación del Plan de Voluntariado se establecerá como materialización del reconocimiento de la actividad voluntaria, la entrega de un Certificado de voluntariado en el que conste el tiempo y actividad realizada en la entidad que irá acompañado a una Carta de despedida en la que se agradecerá a la persona voluntaria su actividad en ACPACYS.



Centros:

RG

Residencia
Gravemente Afectados

UED

Unidad de
Estancia Diurna

CAIT

Centro de Atención
Infantil Temprana

CMT

Centro Multidisciplinar
de Tratamientos

c/ Dolores Ibarruri, 2, 14011
TLF 957 35 69 83 | 957 40 32 92
acpacys@acpacys.org
www.acpacys.org