Càritas

Interparroquial
de Mataró
c.i.m.

Pla del voluntariat
de Càritas Interparroquial de Mataró

Índex

1. **Introducció** 2
2. **El voluntariat a Càritas** 3
2.1. Què és Càritas 3
2.2. La missió de Càritas i el voluntariat 3
2.3. La visió de Càritas 4
2.4. El voluntari social de Càritas 4
2.5. Característiques de la persona voluntària 5
2.6. Relació amb la persona voluntària 5
2.7. Marc legal del voluntariat 6
3. **Itinerari de la persona voluntària** 6
3.1. Disseny i preparació de l'acció voluntària a Càritas 6
3.1.1. L'estudi de les necessitats 6
3.1.2. Descripció dels perfils de voluntariat 6
3.1.3. La convocatòria 7
3.2. Acollida i orientació de la persona voluntària 7
3.2.1. La primera acollida 7
3.2.2. La primera entrevista 7
3.2.3. La segona entrevista 9
3.2.4. La selecció del Voluntariat 10
3.3. Acompanyament de la persona voluntària 10
3.3.1. Incorporació i acollida al projecte 10
3.3.2. L'acompanyament 10
3.3.2.1. La persona referent de voluntariat 11
3.3.3. La formació 11
3.3.3.1. Marc de l'acció formativa 11
3.3.3.2. Característiques i finalitats de la formació 12
3.3.3.3. Itinerari formatiu 12
3.3.3.4. Una formació multidimensional 13
3.3.4. Participació i presa de decisions 13
3.3.5. Reconeixement de la tasca voluntària 14
3.4. Finalització de l'acció voluntària 14
3.4.1. El procés de desvinculació 14
3.4.2. Com gestionar la fi del compromís 14

1. Introducció

Aquest document estableix els marcs de referència generals en els quals s'emmarca la gestió del voluntariat i detalla l'itinerari de la persona voluntària a Càritas Interparroquial de Mataró. El voluntariat és part essencial de la identitat de Càritas, d'aquí rau la importància d'aquest Pla de Gestió del Voluntariat que descriu un model propi d'acollida i d'acompanyament del voluntariat.

El nostre model d'acció social opta per una acció integral, conscient que quan actua sobre una part afecta tant el conjunt de la persona com de les comunitats, de les societats, de les seves estructures. Així, doncs, l'Acció Social de Càritas opta per a la transformació de manera integral abraçant totes les dimensions, acompanyant persones, animant comunitats i fent anunci i denúncia profètica.[1]

Al capítol 2 es fa una breu introducció de què és Càritas, de la seva missió i de com es concep l'acció voluntària dins de l'entitat.

Al capítol 3 es dibuixa l'itinerari de la persona voluntària a Càritas des del moment que s'interessa per ser-ne voluntària i per formar-ne part fins que se'n desvincula. En l'apartat en què es parla sobre l'itinerari de la persona voluntària a Càritas s'identifiquen quatre moments clau: disseny i preparació de l'acció voluntària; acollida i orientació de la persona voluntària; l'acompanyament de la persona voluntària a la nostra entitat i la finalització de l'acció voluntària.

En el procés d'acompanyament, tant acompanyem com som acompanyats pels qui ens acompanyen. Acompanyant i acompanyat s'acompanyen durant el procés. Encara que sembli un joc de paraules, volem dir que som al mateix temps acompanyants i acompanyats, perquè entre d'altres coses, junts creixem i madurem, fet que ens deixa el cor ple de gratitud mútua. Per tant és una relació bidireccional, sinèrgica, una comunicació des del *ser*, entre cors. D'aquesta manera, som cridats a compartir aquest camí, amb aquesta actitud, independentment de la vinculació contractual que ens uneixi a Càritas (persones contractades, persones voluntàries i participants).[2]

El voluntariat constitueix un eix transversal a tota l'acció de Càritas. Per garantir una bona gestió del voluntariat i per vetllar pels drets i deures dels voluntaris cal dotar la institució d'un pla de voluntariat.[3] Aquest document és una eina de treball adreçada a tots els agents que formen part de l'equip Càritas -persones voluntàries i persones contractades-, que serveix com a instrument i guia per orientar, consultar i compartir les línies d'actuació del voluntariat, així com per donar a conèixer l'itinerari de la persona voluntària a la institució.

Les persones voluntàries són un pilar bàsic i fonamental per dur a terme la missió de promoure el desenvolupament integral de les persones i els pobles, especialment de les més pobres i excloses. Tal com s'assenyalava en el Model d'Acció Social (MAS) "el voluntariat és l'expressió d'una comunitat que assumeix la seva responsabilitat davant els germans. El voluntariat dels qui col·laboren amb Càritas és la realització del compromís comunitari, fratern, solidari i amb els últims".[4]

[1] CÁRITAS ESPAÑOLA: *El voluntariat a Càritas*, 2011 (Reflexions i marcs d'acció, núm. 7) pàg. 36.
[2] CÁRITAS ESPAÑOLA: *El arte de acompañar/nos*, Madrid, 2013 (La Acción Social. Cuadernos de formación núm. 63), pàg. 10.
[3] La *Llei del voluntariat i de foment de l'associacionisme* aprovada pel Parlament de Catalunya el juliol de 2015 regula el model català de voluntariat i estableix, entre d'altres qüestions, els deures de les entitats de voluntariat de disposar d'un pla de voluntariat i d'un pla de formació o d'un itinerari formatiu dels voluntaris.
[4] CÁRITAS ESPAÑOLA, *Model d'Acció Social*, Madrid, 2010. Document aprovat per la LXIII Assemblea General de Càritas Española a El Escorial, 2009, pàg. 40.

2. El voluntariat a Càritas

2.1. Què és Càritas

Càritas és l'expressió de l'amor preferencial de la comunitat cristiana pels pobres inspirat en l'Evangeli i en la Doctrina Social de l'Església, que desenvolupa la seva acció fonamental a través del voluntariat. Entre els seus objectius fundacionals destaquem la promoció de la solidaritat de la comunitat cristiana i l'ajuda al desenvolupament integral de les persones que es troben en situació de precarietat.

A través dels diferents punts d'atenció, Càritas acull, escolta, orienta i acompanya les persones que s'hi adrecen amb una demanda d'ajuda. L'atenció va més enllà de l'assistència immediata, cerca la promoció de la persona a partir de la seva participació activa, del reconeixement dels seus recursos i de les seves potencialitats. El programa bàsic és l'acollida i l´acompanyament, però també existeixen altres programes específics d'atenció que concreten les prioritats de Càritas.

2.2. La missió de Càritas i el voluntariat

La missió de Càritas és "acollir i treballar amb les persones en situació de pobresa i necessitat perquè siguin protagonistes del seu propi alliberament, des del compromís de la comunitat cristiana. Inclou l'acció social, la sensibilització de la societat i la denúncia de les situacions d'injustícia social." [5]

Les persones que formen part de Càritas, ja siguin persones contractades o persones voluntàries, comparteixen una missió: acollir, escoltar i treballar per les persones més desfavorides de la nostra societat amb la intenció d'oferir-los eines i recursos perquè se sentin més confiades i segures i puguin liderar per si mateixes el seu projecte de vida i puguin sortir de la situació de patiment en la qual estan atrapades.

Com a Església catòlica, Càritas adopta com a propis els següents principis bàsics en els quals vol fonamentar la seva actuació. Aquests principis són coherents amb la vivència i el compromís que com a comunitat cristiana fem de l'Evangeli i, més operativament, de les orientacions que rebem dels darrers pontífexs mitjançant les seves encícliques: Sollicitudo rei socialis, Deus Càritas est, Càritas in veritate, Evangelii gaudium i Laudato sí i, Fratelli Tutti ; també recollim les aportacions de la Conferencia Episcopal Española: La Iglesia y los Pobres i Iglesia, servidora de los pobres. [6]

Aquest pensament, aquestes reflexions i orientacions, sempre incloent el respecte profund als Drets Humans, el seu reconeixement explícit i la seva promoció, vénen a nodrir la pròpia experiència reflexiva de Càritas, recollida i sistematitzada en els darrers anys i que ara es tradueix, enriquida, en el context social actual, en aquests principis bàsics de la nostra Acció social.[7]

Aquests principis són els següents[8]:

- Opció per una acció basada en l'amor, l'escolta i la paraula.
- Opció pels més desprotegits.
- Opció per una acció social adaptada i centrada en les persones.
- Opció per una acció social basada en l'acollida, l'acompanyament, la humanització i l'apoderament.
- Opció per una societat justa i solidària.
- Opció per una acció de qualitat, reconeixedora de la dignitat de les persones.
- Opció per una acció de proximitat, significativa i transformadora.

[5] CÀRITAS DIOCESANA DE BARCELONA: "De la missió a la Visió 2010". Consell 21-06-2005 i presentat en Jornada Institucional del 22-06-2005.
[6] CÀRITAS DIOCESANA DE BARCELONA, *Model d'Acció Social*, Barcelona, març de 2017, núm. [26].
[7] CÀRITAS DIOCESANA DE BARCELONA, *Model d'Acció Social*, Barcelona març de 2017, núm. [27].
[8] CÀRITAS DIOCESANA DE BARCELONA, *Model d'Acció Social*, Barcelona març de 2017, capítol 2.

2.3. La visió de Càritas

Les principals línies de la visió de l'entitat, que continuen éssent vàlides en l'horitzó 2030. En destaquem les següents.[9]

- Ser testimonis de l'amor de Crist enmig del patiment humà.
- Estar al servei dels mossens, de les seves parròquies i de les comunitats cristianes.

- Estar al costat de totes les persones que no tenen cobertes les necessitats bàsiques assistir-les en el que necessitin.
- Mantenir el prestigi de Càritas que ha estat fruit del treball, de més de 60 anys, dels voluntaris i assalariats.
- La nostra excel·lència en la innovació i l'eficiència social ens fa ser referents en el tercer sector i en la societat.
- Ser un únic equip de voluntaris i assalariats que es distingeix pel seu tarannà humà i cristià.
- Tots els treballadors socials vetllen per les persones ateses. A més, cada persona atesa té un treballador social assignat.

2.4. El voluntari social de Càritas[10]

El voluntariat és un element essencial de la identitat de Càritas. Està format per persones sensibilitzades pels problemes socials del lloc on viuen. És un voluntariat social perquè la seva aportació dintre l'organització ajuda a pal·liar els efectes de la injustícia social en aquelles persones i famílies que la pateixen.

Podem definir el voluntari social com aquella persona que a més dels seus deures familiars i professionals dedica part del seu temps, de forma continuada i desinteressada, a activitats a favor dels altres, segons un projecte que tendeix a eradicar les causes de la pobresa i de la marginació.[11]

L'acció de Càritas es porta a terme per persones contractades i persones voluntàries, que col·laboren conjuntament en diferents projectes creats per ajudar els col·lectius més desfavorits. La dedicació de les voluntàries i els voluntaris es dóna en tots els camps en els quals Càritas incideix.

Pot formar part del voluntariat de Càritas qualsevol persona sense discriminació per la seva condició social, sexe, origen o creença religiosa, sempre que respecti la missió, la visió i els valors de la institució, estigui disposada a treballar en equip, reuneixi el perfil o les característiques necessàries per participar-hi i no existeixi cap mena d'impediment legal que l'inhabiliti per al servei de voluntariat.

El voluntariat de Càritas es compromet de manera desinteressada a compartir part del seu temps, experiències i coneixements amb les persones més vulnerables de la nostra societat. Es mou pels valors de la gratuïtat, la solidaritat i el desig d'igualtat. El voluntari de Càritas és un portador d'esperança. La formació és un element clau, en aquest sentit. La persona voluntària ha de poder rebre una formació inicial que li doni els elements bàsics necessaris per desenvolupar correctament la tasca encomanada. També és important poder comptar amb una formació específica, vinculada a l'àmbit en el qual realitza la seva tasca, i una formació permanent o continuada que li permeti la reflexió sobre el seu propi procés com a voluntari, el reforci en el sentiment de pertinença a l'entitat i en la referència a la missió comuna i li faciliti coneixements sobre aspectes generals que afecten tota l'acció voluntària.

[9] CÀRITAS DIOCESANA DE BARCELONA: "De la missió a la Visió 2010". Consell 21-06-2005 i presentat en Jornada Institucional del 22-06-2005.
[10] Tot aquest apartat queda documentat en el capítol 7 del MAS, Barcelona, març de 2017.
[11] CÀRITAS DIOCESANA DE BARCELONA: *El voluntari social de Càritas*, 1996 (Quaderns socials de formació, núm. 10) pàg. 11.

2.5. Característiques de la persona voluntària[12]

El voluntariat de Càritas està format per persones sensibilitzades pels problemes socials del lloc on viuen i es defineix per les característiques següents:

- Voluntariat compromès que creu en el canvi social cap a una societat més justa.
- Voluntariat actiu que fa aportacions a la societat, no només des de la tasca realitzada sinó també des de les actituds expressades.
- Voluntariat capaç d'organitzar-se i participar des de respostes col·lectives davant l'individualisme.
- Voluntariat coherent des de l'acció realitzada i que a partir d'aquí creix com a persona, com a cristià.
- Voluntariat que plasma, a través de la participació, els valors com la solidaritat, la gratuïtat, la igualtat.
- Voluntariat amb disponibilitat per a l'acció i la formació, superant la simple bona voluntat i promovent una acció de qualitat.
- Voluntariat en procés, amb motivacions diferents, que es fa dia a dia per mitjà de la tasca, la formació i l'acompanyament.
- I com a fonament de tot això, un voluntariat viscut com a vocació: "Ens hem posat en marxa cap al món dels pobres i hem posat la nostra vida al seu servei no per ocupar el temps i buscar un entreteniment , sinó perquè ens hem sentit cridats a aquest servei des de la nostra identitat i compromís cristians".

2.6. Relació amb la persona voluntària[13]

Amb l'objectiu de potenciar el voluntariat a Càritas, la institució es compromet a les accions següents:

- Permetre l'accés a totes les persones sense discriminació, sempre que respectin la naturalesa i finalitats de Càritas i estiguin disposades a participar activament en les activitats de la institució.
- Analitzar, conjuntament, les possibilitat reals i efectives de compromís determinant l´àmbit i les tasques que es desenvoluparan.
- Dotar-se d'estructures flexibles que facilitin la integració progressiva del voluntariat, mantenint-lo informat dels objectius i les activitats de la institució, construint conjuntament amb la persona voluntària processos graduals d'incorporació i d'assumpció de compromisos en la institució.
- Promoure itineraris educatius per a la formació del voluntariat, que tinguin en compte el seu procés de maduració i creixement personal, el cultiu de la interioritat i l'espiritualitat, i la identificació amb l'estil i els valors de Càritas.
- Potenciar la participació real i efectiva de les persones voluntàries.
- Prioritzar el treball en equip davant l'acció individualista; i posar l'accent en la construcció de sinergies i el treball en xarxa, tant en l´àmbit intern de Càritas com a fora de la institució, amb altres associacions, xarxes, coordinadores d'entitats sense ànim de lucre.
- Realitzar una avaluació periòdica de la feina de manera conjunta i/o personal.
- Oferir el suport i l'acompanyament necessaris per part de totes les persones que treballen a Càritas per a l'acompliment de la tasca, tant en l´aspecte espiritual i humà com tècnic.

[12] Aquest apartat està extret del document de CÁRITAS ESPAÑOLA: *El voluntariat a Càritas*, 2011 (Reflexions i marcs d'acció, núm. 7) pàg 18.
[13] Aquest apartat està extret del document de CÁRITAS ESPAÑOLA: *El voluntariat a Càritas*, 2011 (Reflexions i marcs d'acció, núm. 7) pàg. 19.

2.7. Marc legal del voluntariat

La incorporació del personal voluntari ja no és un element no reglat. Existeix una llei estatal i unes lleis autonòmiques[14] que regulen la incorporació del voluntariat a les entitats i també defineixen una sèrie de drets i deures dels diferents agents que intervenen en l'acció voluntària: voluntaris, entitats i persones destinatàries de l'acció voluntària.

S'estableix l'obligatorietat de comptar amb assegurances, tant d'accidents com de responsabilitat civil, que ofereixin una cobertura adequada. Deixa ben clar el fet que el personal voluntari no rebrà cap remuneració econòmica.

Com a element significatiu es destaca l'exigència que existeixi un document (acord de voluntariat) que reculli els principals drets i obligacions dels voluntaris [15] .

3. Itinerari de la persona voluntària

L'itinerari del voluntariat és un procés dinàmic i flexible que facilita la integració progressiva de la persona voluntària a la institució per construir conjuntament un procés gradual d'incorporació, de coneixement mutu i d'assumpció de compromisos.

Aquest itinerari consta de quatre fases:

3.1	**Disseny i preparació de l'acció voluntària**
3.2	**Acollida i orientació de la persona voluntària**
3.3	**Acompanyament de la persona voluntària (formació, seguiment, participació i presa de decisions, reconeixement)**
3.4	**Finalització de l'acció voluntària**

3.1. Disseny i preparació de l'acció voluntària a Càritas

Aquesta fase es caracteritza per l'estudi de les necessitats que presenta la Institució i per la seva concreció mitjançant la demanda de voluntariat. Les necessitats són canviants i varien en el temps, per això cal detectar quines són les necessitats d'incorporació de voluntariat que manifesta la institució en cada moment determinat. És important conèixer la realitat social i les necessitats que hi ha d'incorporar persones noves als projectes, així com la descripció dels perfils que són més adients segons la tasca que cal realitzar.

3.1.1. L'estudi de les necessitats

Suposa conèixer i valorar les necessitats d'incorporar voluntariat a l'equip, detallar el perfil més adient i concretar les tasques que ha de desenvolupar la persona voluntària. La necessitat d'incorporar una persona voluntària per una tasca concreta es recull en la demanda de voluntariat, que formalitza la persona referent del projecte i la fa arribar al programa de voluntariat, que la registra i codifica.

3.1.2. Descripció dels perfils de voluntariat[16]

La persona voluntària de Càritas és portadora d'esperança i realitza la seva tasca moguda pels valors de la gratuïtat, la solidaritat i el desig d'igualtat d'oportunitats i justícia social.

Un element identitari i fonamental de la nostra entitat és la força d'un voluntariat compromès que es posa en acció per servir, acollir i acompanyar les persones més vulnerables. Gràcies a l'aportació del

[14] Llei 25/2015, del Voluntariat i de foment de l'Associacionisme aprovada pel Parlament de Catalunya el 23 de juliol de 2015.
[15] CÁRITAS ESPAÑOLA: *Les persones que treballem a Càritas, 2008 (*Reflexions i marcs d'acció, pàg. 29).
[16] Basat en CÀRITAS DIOCESANA DE BARCELONA, *Model d'Acció Social*, Barcelona, març de 2017, pàg.58-59.

voluntariat multipliquem la nostra acció. El voluntariat de Càritas està format per persones sensibilitzades i compromeses per les necessitats socials del lloc on viuen. La seva aportació dins de l'organització ajuda a pal·liar els efectes de les desigualtats, així com els mecanismes d'exclusió i la injustícia social en aquelles persones i famílies que els pateixen. La dedicació de les voluntàries i dels voluntaris s'estén a tots els àmbits en els quals Càritas incideix. Podem definir el voluntari social com a aquella persona que, a més dels seus deures familiars i professionals, dedica part del seu temps, de forma puntual, continuada i desinteressada, a activitats a favor dels altres, en el marc d'una entitat, segons un projecte que tendeix a transformar la societat i a eradicar les causes de la pobresa.

Reconeixem les característiques següents, que defineixen el voluntariat a Càritas

- Un voluntariat compromès que creu en el canvi social cap a una societat més justa.
- Un voluntariat actiu que fa aportacions a la societat, no només des de la tasca realitzada sinó, també des de les actituds expressades.
- Un voluntariat capaç d'organitzar-se i participar des de respostes col·lectives davant l'individualisme.
- Un voluntariat coherent des de l'acció realitzada i que, a partir d'aquí, creix com a persona.
- Un voluntariat que plasma, a través de la participació, els valors com la solidaritat, la gratuïtat, la igualtat...
- Un voluntariat amb disponibilitat per a l'acció i la formació, superant la simple bona voluntat i promovent una acció de qualitat.
- Un voluntariat en procés, amb motivacions diferents, que es fa dia a dia per mitjà de la tasca, la formació i l'acompanyament.

3.1.3. La convocatòria

És l'oferiment perquè les persones sensibilitzades per problemes socials puguin adreçar-se a l'entitat per realitzar tasques de voluntariat. Es pot fer una convocatòria més o menys oberta depenent de la necessitat i del moment de l'entitat. Poden utilitzar-se diferents mitjans de difusió i promoció (pàgina web, xarxes socials, mailings, etc.).

3.2. Acollida i orientació de la persona voluntària

3.2.1. La primera acollida

Generalment pot ser el primer contacte de la persona interessada a fer voluntariat amb la Institució. La persona interessada a fer voluntariat es pot presentar personalment a les oficines de Càritas, pot trucar per telèfon o enviar un correu electrònic interessant-se per ser voluntari. En altres casos, la persona pot venir orientada des de la pròpia comunitat cristiana i, per tant, ja pot conèixer Càritas.

3.2.2. La primera entrevista

La persona candidata a fer voluntariat ha de demanar dia i hora per fer una entrevista personal. L'entrevistarà una de les persones de l'equip del Programa de Voluntariat que coneix les demandes de voluntariat de l'entitat.

En la primera entrevista es coneixen les motivacions, les capacitats, les habilitats i les aptituds de la persona candidata a fer voluntariat. És també un espai de diàleg per conèixer la disponibilitat horària i els interessos de la persona, i sobretot, per ajudar-la per a una bona elecció. És important escoltar la persona, orientar-la i acompanyar-la amb una actitud d'escolta activa i empàtica. En cas que la persona no hagi signat el full de sol·licitud de voluntariat, és el moment de fer-ho.

L'entrevistador segueix el guió establert per realitzar l'entrevista:

- Preparació de l'entrevista.
- Lloc d'entrevista.
- Acollida i inici de la relació.
- Atenció a les inquietuds inicials que pugui tenir la persona candidata al voluntariat.
- Informació sobre l'organització i aclariment de dubtes sobre la sessió informativa que pugui tenir la persona.
- Recollida d'informació, segons el guió de l'entrevista.
- Descripció de possibles demandes de voluntariat que puguin encaixar amb l'oferiment de la persona candidata / plantejament de dubtes / presa de decisió.
- Tancament de l'entrevista.
- Des del dia que truca la persona candidata, fins que se li dona dia i hora per fer l'entrevista, s'estableix un termini màxim aproximat de 15 dies.

Després de la realització de la primera entrevista, poden donar-se diferents escenaris:

a) La persona continua el procés d'incorporació a l'entitat i es pot donar alguna de les situacions següents:

- L'oferiment de la persona candidata a ser voluntària encaixa amb una demanda vigent de l'entitat pendent de ser coberta. S'ofereix una segona entrevista amb el referent del projecte.
- No hi ha una demanda que pugui encaixar en aquell moment, però l'oferiment de la persona candidata pot ser viable per a l'entitat. En cas que més endavant sorgeixi alguna demanda adequada, es contactarà amb la persona. Com a programa es procura ser "proactiu" i fer propostes d'incorporació de la persona als projectes on es cregui que pugui fer un bon servei. Es pot convidar la persona perquè participi puntualment en alguna activitat de voluntariat quan calgui.

b) La persona no continua el procés d'incorporació a l'entitat per alguna de la raons següents:

- La persona no continua interessada a participar. En aquest cas se segueixen els passos següents:
  - Recollir els motius pels quals no està interessada a participar.
- Com a entitat es considera que la persona interessada no reuneix el perfil adequat per a l'organització. En aquest cas es procedeix de la manera següent:
  - S'acompanya la persona en el no. Dependrà de cada cas concret i hi haurà una gran casuística.
  - Segons cada situació, s'intentarà orientar la persona cap a una altra activitat voluntària que s'adeqüi més al seu perfil.
- En cas de dubte, se la pot convocar a una segona entrevista que la realitzarà un altre membre de l'equip d'acollida.
  - S'indiquen els motius pels quals no s'ha considerat adequat el seu perfil i es fan constar a la Fitxa de Sol·licitud. Es denega la sol·licitud.

Un cop feta l'entrevista, l'entrevistador/a valorarà quina situació correspon a la persona candidata a voluntariat. Es poden donar les situacions següents:

- Adequació excel·lent
- Adequació correcte
- Adequació acceptable
- Accions concretes, eventualitat
- No acompliment del perfil, però tenir en compte per futures ocasions
- No acompliment del perfil
- Renuncia el sol·licitant

L'entrevista es documenta i es desa a l'expedient corresponent. A partir del dia en què s'ha realitzat l'entrevista s'estableix un termini de 20 dies perquè es contacti de nou amb ella per donar-li informació sobre l'estat de la seva candidatura.

Les eines emprades en aquesta fase són el guió d'entrevista de l´acollida al voluntari i les demandes de voluntariat.

D'altra banda, hi ha determinades situacions que demanen un tractament diferenciat i personalitzat, d'acord amb la situació que presenti la persona que s'ofereix com a voluntària. Es poden donar les situacions següents:

- Persones que s'ofereixen per fer voluntariat alhora que són participants d'un projecte de Càritas.
- Persones que estan en seguiment social per part d'alguna altra entitat o d'algun centre de Serveis Socials.
- Persones que s'ofereixen per fer voluntariat però que darrere d'aquesta petició hi ha una demanda social.

En totes aquestes situacions i en la mesura del possible, ens coordinem amb la persona referent social de la persona candidata per aconseguir el millor acompanyament possible.

3.2.3. La segona entrevista

Des del programa de voluntariat, es faciliten les dades de contacte de la persona candidata a fer voluntariat al **referent del projecte** (persona que ens ha fet la demanda de voluntari). Se li fa una breu ressenya de l'entrevista amb els detalls que es considerin que són rellevants.

La persona referent del projecte contacta amb la persona candidata i la convoca a una segona entrevista. Aquesta segona trobada té lloc, preferiblement, en el els espais del projecte on s'incorporarà en cas que entri a formar part de l'equip. Aquesta segona entrevista té com a objectiu valorar si el perfil, les competències i les habilitats de la persona que es candidata a ser voluntària encaixen amb les necessitats de la tasca que cal desenvolupar i amb la descripció de necessitats expressades en la Demanda de Voluntariat.

Un cop feta l'entrevista, la persona referent del projecte fa un retorn a la persona candidata a ser voluntària i al mateix temps contacta amb el programa de voluntariat per fer un retorn de com ha anat l'entrevista i dels acords que s'han pres. Poden donar-se les situacions següents:

a) Hi ha un encaix i una valoració positiva de la seva incorporació.
b) No hi ha un bon encaix:
    - La persona referent del projecte valora que no hi ha un bon encaix entre la candidatura i la demanda. La persona referent del projecte li ho comunica a la persona candidata i al programa de voluntariat.
    - La persona candidata al voluntariat no veu la seva incorporació en el projecte. El referent del projecte ho comunica al programa de voluntariat.

    En ambdós casos i sempre que la persona voluntària hi estigui d'acord i que es consideri adequat, es retorna la candidatura al programa de voluntariat per tal de que es pugui buscar una demanda que pugui encaixar millor amb la persona candidata.

En aquelles situacions que es requereixi una documentació específica prèvia a la incorporació del voluntariat, i que aquesta documentació sigui necessària i imprescindible per valorar si la persona es pot incorporar a un projecte d'un àmbit concret, la persona referent del projecte vetllarà perquè la presenti en el termini adequat.

3.2.4. La selecció del Voluntariat

La selecció del voluntari és un procés de trobada entre les possibles persones voluntàries i l'entitat que determinaran la incorporació o no de la persona voluntària.

Un cop finalitzat el procés de selecció, es procedeix a la incorporació de la persona voluntària a l'entitat.

3.3. Acompanyament de la persona voluntària

3.3.1. Incorporació i acollida al projecte

Un cop finalitzat el procés de la primera acollida i de la selecció de la persona candidata, es procedeix a incorporar-la a l'entitat. S'incorpora per un període de prova de tres mesos que serveix per valorar-ne la idoneïtat al servei encomanat. Tant si es determina prèviament el període de prova com si no, la persona voluntària pot en qualsevol moment valorar el servei encomanat i pot demanar un canvi de servei en cas que ho consideri oportú.

Quan la persona voluntària entra a formar part de l'equip de treball de Càritas, ha de sentir-se ben acollida i reconeguda com a part de l'equip. El **referent de Càritas del projecte** és la persona de referència del nou voluntari. És qui li dona la benvinguda i l'acull al projecte, l'acompanya en la seva tasca voluntària i li dona el suport necessari. La persona referent de Càritas del projecte pot ser el referent de voluntariat de zona, el referent del projecte o la persona que determini l'entitat.

Quan una persona s'incorpora a un servei voluntari és imprescindible que signi el **full de compromís** amb la institució. La persona voluntària se'n queda una copia i la institució se'n queda una altra que arxiva a l'expedient del voluntari corresponent.

En cas que el referent de voluntariat valori que la persona voluntària necessita un element identificador per al correcte desenvolupament de la seva tasca el sol·licitarà al departament corresponent. El referent del projecte s'encarregarà de fer-lo arribar al voluntari i d'explicar-li la normativa d'ús. Són elements d'identificació les armilles, les targetes de visita, els carnets de voluntari, entre d'altres.

D'altra banda, la persona voluntària pot sol·licitar al seu referent, d'acord amb el que estableix la llei, el rescabalament de les despeses de transport **derivades de l'acció voluntària**, previ acord amb l'entitat.[17]

3.3.2. L'acompanyament

"Totes les persones que formen part de Càritas hem d'actuar des de la proximitat, fent servir el diàleg i amb maduresa"[18]

L'acompanyament del voluntariat és sempre un repte i un aspecte fonamental tant per a les persones que s'han incorporat recentment als equips com per a les persones que ja col·laboren a Càritas des de fa més temps. Acompanyar la persona voluntària suposa donar suport i orientació per ajudar-la a dur a terme la seva tasca amb responsabilitat. És fer-ne un seguiment per afavorir un procés permanent de revisió i de millora del que fem i de com ho fem.

[17] Llei 25/2015 del Voluntariat i de foment de l'associacionisme, del 30 de juliol, capítol 8, apartat k.
[18] CÁRITAS ESPAÑOLA: *Les persones que treballem a Càritas*, Madrid, 2008 (Reflexions i marcs d'acció,), pàg. 20.

La persona **referent del projecte** és la persona encarregada de fer el seguiment de la persona voluntària. La tasca d'acompanyament es pot fer de manera grupal, en espais on hi participi tot l'equip i de manera individual, en espais personals de trobades de valoració i seguiment entre el referent i la persona voluntària. El referent ha de motivar i estar atent a les necessitats que pugui tenir la persona voluntària en el transcurs de la seva acció de voluntariat. Si cal, ha de poder revisar i modificar la tasca encarregada inicialment. De la mateixa manera, ha de poder reconduir possibles tensions o actituds inadequades que pugui tenir la persona voluntària i que afectin el servei encomanat o el treball amb l'equip. El referent també manté informat els voluntaris de canvis, novetats i qüestions d'interès sobre el propi servei i qüestions generals de l'entitat. El referent del projecte pot coordinar-se amb els membres del Programa de Voluntariat en cas que ho consideri necessari i també amb la persona responsable de la formació per tal d'establir un pla formatiu adequat a les necessitats formatives de la persona voluntària.

3.3.2.1. La persona referent de voluntariat

La incorporació de la persona com a voluntària en l'entitat comporta un camí de creixement personal que pot necessitar suports diversos en moments diferents. Per això, la persona referent de voluntariat és una persona clau en l'acompanyament. És algú amb capacitat d'acollir el voluntari amb la mirada posada en les potencialitats de la persona i amb l'habilitat d'acompanyar-la en el procés de descobriment de la realitat i del seu encaix en l'equip. La persona referent de voluntariat vetlla per la detecció de necessitats formatives del voluntari, acull i escolta els neguits i les aportacions del voluntari i els canalitza a través de l'equip que li dona suport dins de l'entitat.

Les funcions principals de la persona de Càritas referent són les següents:

- Tenir cura de fer una bona acollida a la persona voluntària en el projecte i el servei encomanat: presentar la persona voluntària a la resta de companys, explicar-li el projecte, el servei i les tasques encomanades, ensenyar-li les instal·lacions del projecte on participarà.
- Acompanyar la persona voluntària i oferir-li suport i orientació.
- Vetllar per l'acompanyament i la motivació de la persona voluntària.
- Detectar les necessitats formatives que pugui presentar la persona voluntària.
- Acompanyar la persona voluntària en el procés de desvinculació del servei encomanat.
- Complimentar la fitxa de seguiment inicial del voluntariat en el termini establert i fer-la arribar al Programa de Voluntariat.

Quan la persona voluntària s'incorpora al projecte és el moment de formalitzar el compromís adquirit mitjançant la signatura del **full de compromís.** En aquest acord es concreten les tasques i funcions encomandes. El full de compromís el signa la persona voluntària i el seu referent de Càritas. En cas que la persona voluntària sigui menor d'edat, el document també el signaran el pare/mare o tutor legal del menor.

3.3.3. La formació

3.3.3.1. Marc de l'acció formativa

La formació és un pilar fonamental del *ser*, el *fer*, i el *saber fer* de Càritas. La formació a Càritas es configura des del seu *ser* i des del que està cridada a *fer*, és a dir des de la seva identitat. Al mateix temps, la formació s'orienta a facilitar i a aprofundir la identitat de Càritas en el seu *ser* i en el seu *fer*. La identitat configura, dona forma i continguts a la formació i la formació, al seu torn, dona solidesa i consistència a la identitat. De manera particular cal destacar la importància de la formació per a l'acció transformadora que Càritas està cridada a realitzar en la vida de les persones i en la mateixa societat.[19]

[19] Vegeu CÁRITAS ESPAÑOLA: *Documento marco sobre la formación en Cáritas*, Madrid, 1998.

En aquest sentit és bo i desitjable que es defineixi un Pla de Formació, adaptable al procés educatiu i de creixement integral de cada persona i que tingui en compte el procés propi de la formació a Càritas en la dinàmica acció-reflexió-acció.[20]

3.3.3.2. Característiques i finalitats de la formació

Davant d'una formació que prioritza l'acumulació de dades i coneixements, a Càritas sempre s'ha plantejat una formació a partir de l'experiència, alliberadora i transformadora, la funció principal de la qual és fer persones lliures i autònomes, protagonistes del seu propi procés -fet que exigeix tenir en compte la participació activa de tots els agents en diàleg-, capaces d'analitzar la realitat que les envolta, participant-hi i transformant-la. Una formació que creu en la persona com a subjecte, capaç d'intervenir per canviar la realitat.[21]

Per aquesta raó, la formació ha de contemplar dues finalitats: contribuir a transformar la realitat que ens envolta i transformar-nos. En aquest sentit, la formació acompleix el seu objectiu quan ens ajuda a viure junts, construint comunitat, contribuint a ser ciutadans més responsables i agents dinamitzadors de la comunitat cristiana.

En aquest sentit, la formació que es planteja des de Càritas dona resposta a tres grans dimensions competencials de la persona que especifiquem tot seguit: el *ser*, el *saber* i el *saber fer.*[22]

El ***ser.*** Té a veure amb la identitat específica de la persona. Ens referim a la dimensió del conreu **dels valors i les actituds** que afavoreixin i possibilitin el creixement personal i integral de la persona de cara a l'acció. Des d'aquesta òptica es té en compte la formació i la reflexió sobre els fets socials, culturals, polítics, ètics i morals, i es contempla el compartir i l'aprofundiment en el *ser* identitari com a Església: la identitat de Càritas, la Doctrina Social de l'Església... Igualment es vetlla per afavorir espais d'interioritat i d'espiritualitat com a fonament i motor de l'acció sòciocaritativa de Càritas

El ***saber***. Fa referència **als coneixement i a la presa de consciència** de la realitat: de la societat, de la comunitat, de l'entitat. S'inclou en aquest eix competencial una formació adequada al col·lectiu beneficiari de l'acció voluntària, coneixements bàsics sobre la tasca que s'ha de desenvolupar, coneixements bàsics sobre la missió, els objectius, l'estructura de l'organització i la cultura organitzacional.

El ***saber fer***. Ens movem en el terreny **dels hàbits i de les habilitats.** En aquest sentit, treballem aspectes com les destreses tècniques, els procediments específics per a la tasca, l'aplicació i l'adaptació dels mètodes d'acció, dels coneixements, de les aptituds i de les habilitats per al bon funcionament de la tasca. Un *saber fer* des del *ser*.

3.3.3.3. Itinerari formatiu

L'itinerari formatiu del Voluntariat s'organitza en dos grans blocs: la formació general i la formació específica. La formació general vol donar resposta a les necessitats formatives de caràcter tranversal i d'interès general de tot el voluntariat de l'entitat, independentment de l'àmbit específic on exerceix la seva tasca. La formació general de caràcter bàsic s'adreça al voluntariat de recent incorporació i la general permanent, al voluntariat que ja porta un recorregut dins de l'entitat. La formació específica s'adreça als voluntaris que ja s'ha incorporat a un projecte concret i dona resposta a les necessitats formatives particulars que la persona requereix per a l'exercici de la seva tasca en aquell àmbit. Aquesta formació més específica seria en format de càpsules formatives.

[20] Vegeu CÁRITAS ESPAÑOLA: *Documento marco sobre la formación en Cáritas*, Madrid, 1998.
[21] CÁRITAS ESPAÑOLA: *Documento marco sobre la formación en Cáritas*, Op.cit.
[22] En altres ocasions, ampliem aquests àmbits de l'aprenentatge a cinc dimensions: el saber, el saber ser, el saber fer, el saber conviure i el saber creure. (vegeu el contingut del Curs bàsic de voluntariat social, CDB 2019)

Tota la formació impartida compta amb l'acompanyament de l'Escola de Formació del Voluntariat de Càritas Diocesana de Barcelona.

3.3.3.4. Una formació multidimensional

La formació a Càritas no pot ser mai una proposta tancada, sinó que ha de donar resposta a la multitud de dimensions i riqueses que la nostra confederació posa al servei dels més desafavorits, com a expressió de l'acció caritativa i social de l'Església.

En aquest sentit, aquest document per ser realment útil a l'amplitud i diversitat de necessitats que són essencials per al *Ser* i el *Fer* de Càritas, l'hem de treballar des d'una multidimensionalitat que ordenem en tres eixos fonamentals.

Cada eix ha de mantenir l'entitat pròpia i tots plegats en creuar-se generen els espais diversos de la nostra acció formativa en funció dels destinataris i de les necessitats.

Aquests eixos són els següents:

Propostes formatives en funció dels continguts a abordar:

- Formació en el fet de compartir i d'aprofundir el nostre *Ser* Església: la Identitat de Càritas, la Doctrina Social de l'Església...
- Formació en conèixer i aprofundir en el nostre *Fer* social: l'Acció Social i l'entorn allà on actua Càritas...
- Formació en les mediacions que són al nostre abast i que ens faciliten la nostra tasca: habilitats i tècniques necessàries per al desenvolupament de la nostra acció.

b) Propostes formatives en funció de l'àmbit que es vulgui atendre:
   a. Càritas Parroquials (i Arxiprestals, si n'hi ha).
   b. Càritas Diocesanes (i Regionals, si n'hi ha).
   c. Confederación Cáritas Española.

c) Propostes formatives en funció del perfil dels destinataris a qui s'adreçaran les accions de formació:
   a. Formació per als agents que realitzen l'Acció de Càritas, tant si són contractats com voluntaris.
   b. Formació per a directius.
   c. Formació per a agents que exerceixen el Ministeri Pastoral.

3.3.4. Participació i presa de decisions[23]

La participació del voluntariat constitueix un procés d'implicació i de compromís, de compartir i sentir-se part de Càritas. Càritas té entre les seves responsabilitats desenvolupar accions i canals perquè la participació sigui efectiva i real i, a més, sigui percebuda així per les persones voluntàries. No pot reduir-se a un moment puntual, com una assemblea, una jornada, etcètera, sinó que cal gestionar-la en el dia a dia.

Qualsevol forma de decisió, ja sigui per reconèixer o per reorientar l'acció voluntària, ha de respondre a un procés de diàleg i ser com més pròxima millor als fets que la motiven. Aquestes decisions les hem d'afrontar amb naturalitat, humilitat i honestedat.

[23] Extret del document de CÁRITAS ESPAÑOLA: *El voluntariat a Càritas*, 2011 (Reflexions i marcs d'acció, núm. 7) pàg. 34.

3.3.5. Reconeixement de la tasca voluntària

El reconeixement suposa agrair i donar visibilitat a la tasca realitzada per la persona voluntària, és important valorar la tasca que realitzen les persones voluntàries a l'entitat. El reconeixement es pot fer de manera formal o informal, i tant una com l'altra formen part de l'acompanyament al voluntari. Cal donar valor a l'acció que desenvolupa, agrair el temps i la dedicació, la disponibilitat i l'esforç així com les aportacions que fa. El reconeixement pot ser formal (enviament de carta o correu electrònic d'agraïment, felicitació de Nadal, celebració de trobades..., entre d'altres) com informal (agraïment informal en el dia a dia...).

3.4. Finalització de l'acció voluntària

3.4.1. El procés de desvinculació

La finalització de l'activitat voluntària forma part del procés natural de l'itinerari del voluntariat. El procés de desvinculació de l'acció voluntària és l'última etapa d'aquest itinerari, i no per això menys important. Cal que la persona voluntària també se senti acompanyada en aquest moment.

En determinades circumstàncies, la gestió de la desvinculació de la persona voluntària pot resultar incòmoda, però l'hem d'abordar amb la visió i el convenciment que és un moment que aporta criteris de millora en tot l'itinerari de voluntariat. [24]

La desvinculació pot ser viscuda com un moment de reconeixement de la tasca del voluntari i del manteniment d'una nova relació amb l'entitat que s'haurà de veure com es pot concretar en cada cas (participació en jornades formatives o en trobades organitzades per l'entitat, col·laboració en accions puntuals de voluntariat o reincorporació passat un temps, col·laboració com a soci, recepció d'informació, etc.)

És essencial poder gestionar bé la finalització de l'acció voluntària. La desvinculació és un moment tan important com l'acollida. Com en l'acollida, cal tenir en compte diversos factors[25]:

- Observació de **les motivacions** per les quals es procedeix a la desvinculació: Hi ha diversos motius pels quals la persona voluntària finalitza la seva activitat voluntària amb l'entitat.
- Establiment de la **relació que s'estableix a partir d'aquest moment entre el voluntari i l'entitat**. La finalització de l'acció voluntària pot ser l'oportunitat d'un establiment de noves relacions entre la persona voluntària i l'entitat.
- La desvinculació s'ha de **treballar des del moment de l'acollida:** la persona que s'incorpora a una entitat ha de poder entendre que la seva vinculació a l'entitat dependrà de molts factors i que tothom n'ha de ser conscient. Al llarg del període del voluntariat es poden recollir indicadors que ajudaran a l'entitat a millorar en la execució de la seva missió. Aquests indicadors han de permetre avaluar, no només el procés de gestió del voluntariat, sinó també, la nostra incidència i eficàcia envers el més important: les persones ateses, la nostra visió d'una societat més justa i amable. Què s'estableix en el Full de Compromís? Com es prepara la desvinculació al llarg del període de prestació del servei?

3.4.2. Com gestionar la fi del compromís

Davant del procés de desvinculació és convenient poder mantenir una entrevista de tancament amb calma amb la persona voluntària que finalitza la seva tasca. Aquesta entrevista es prepara adequadament segons si el procés de desvinculació és iniciativa de la persona voluntària o bé és iniciativa de l'entitat.

[24] CÁRITAS ESPAÑOLA: El voluntariat a Càritas, 2011 (Reflexions i marcs d'acció, núm. 7) pàg. 36.

[25] Aportacions extretes del document de la FCVS: *Guia de Gestió del Voluntariat,* juny de 2015.

Durant l'entrevista és important poder determinar les raons i les motivacions que porten al plantejament de l'acabament de l'activitat voluntària.

Pot ser que la persona voluntària decideixi interrompre la seva relació amb la tasca encomanada per raons de disponibilitat o de malaltia que no li permeten una relació de continuïtat amb l'entitat.

De vegades la vinculació es trenca per motius de desacord, sigui per iniciativa de la persona voluntària, sigui per iniciativa de l'entitat. Pot ser que la persona no s'adapti a l'equip, o no realitzi la seva tasca d'acord amb els objectius i criteris establerts, o no respecti algun dels deures essencials del Compromís o que per la seva edat avançada o malaltia no estigui prou capacitada per realitzar la tasca que se li havia confiat. En aquest cas és molt probable que la desvinculació s'hagi de gestionar com a resolució de conflictes i/o recollint les observacions i començant un procés d'avaluació. tenint en compte, una reubicació si el motiu que s'esmenta és incomoditat o inadequació en el lloc assignat.

En qualsevol cas, és important l'acompanyament de la persona en cada situació i mantenir una actitud d'escolta i de gratitud per part de l'entitat. Depenent de cada situació, es pot expressar el reconeixement i l'agraïment per la tasca realitzada amb una carta, una festa de comiat, etc.

Un cop finalitzat el procés de desvinculació, la situació de la persona que ha estat voluntària de l'entitat, es manté en una de les tres situacions següents, que expressen la relació que manté amb l'entitat:

- Inactiu: voluntari que interromp momentàniament el seu servei per un període curt de temps, per voluntat de l'entitat (finalització definitiva o tancament temporal del projecte) i que està a l'espera de la seva reubicació en un altre servei.
- Baixa: voluntari que finalitza, definitivament la seva acció voluntària a l'entitat.
- Honorífic: voluntari que finalitza, definitivament la seva acció voluntària a l'entitat, però que per la seva trajectòria dins de l'entitat roman com a honorífic i té dret a ser informat de les accions de l'entitat i a participar-hi.

A l'expedient del voluntari es consigna la data en què causa baixa, el motiu i l'estat de la seva situació: inactiu/baixa/honorífic.

Càritas

Interparroquial
de Mataró
c.i.m.

Càritas Interparroquial de Mataró
C/ L'Esplanada 72
08301 Mataró
Tel. 937908002
www.caritasmataro.org