

PROYECTO VOLUNTARIADO

MANUAL DE GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

Financiado por:



PROYECTO
HOMBRE

DOCUMENTO ELABORADO POR LA COMISIÓN DE VOLUNTARIADO:

Isabel Vilimelis, presidenta de la Comisión
Lorena Rodríguez, coordinadora de la Comisión
Nuria Parada, apoyo a la coordinación
María Padrón, representante de la Zona Centro
Conchi Caturla, representante de la Zona Mediterránea
Jorge Franco, representante de la Zona Noroeste
Malú Pérez, representante de la Zona Sur

AGRADECIMIENTOS:

A todas las coordinaciones de voluntariado de los centros de Proyecto Hombre que han participado.

El voluntariado en Proyecto Hombre

El Manual que os presentamos a continuación describe la evolución y actualización del “Programa de Voluntariado” de Proyecto Hombre, implementado inicialmente en 2012 para mejorar la gestión y el acompañamiento del voluntariado en la organización.

En respuesta a los cambios sociales y organizacionales, así como para optimizar la gestión y facilitar la integración de nuevas coordinaciones, se ha realizado una revisión y actualización del documento original a lo largo de 2023-2024.

El objetivo de esta nueva versión es brindar apoyo a las coordinaciones de voluntariado en los centros de Proyecto Hombre y guiar a quienes asuman por primera vez estas responsabilidades.



INDICE

1. PROYECTO HOMBRE Y EL VOLUNTARIADO.....	05
2. EJES FILOSÓFICOS DEL VOLUNTARIADO.....	09
3. CARACTERÍSTICAS DEL VOLUNTARIADO.....	13
4. DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA VOLUNTARIA	16
5. ITINERARIO DE LA PERSONA VOLUNTARIA.....	18
6. LA COORDINACIÓN DE VOLUNTARIADO.....	24
6. ANEXOS.....	31
7. BIBLIOGRAFÍA.....	31

1 PROYECTO HOMBRE Y EL VOLUNTARIADO



PROYECTO HOMBRE

Proyecto Hombre nace en 1984 para ofrecer soluciones en materia de prevención, tratamiento y reinserción sociolaboral de las personas con problemas de adicción. Desde entonces, son miles de personas las que han acudido a nuestros Centros buscando una solución a sus problemas de dependencia y/o desestructuración familiar.

Si algo define la esencia de Proyecto Hombre es que se cree en la persona, en su capacidad de cambiar y superar las adicciones que la han impedido desarrollarse plenamente. Por eso, los y las profesionales, terapeutas, voluntariado... la acompañamos, así como a sus familias, en la recuperación de su vida.

Para Proyecto Hombre la adicción es el síntoma de un problema que reside en la persona. Este planteamiento, inspirado en la filosofía humanista, sitúa a la persona y no la adicción en el centro de todo el proceso. Además, es muy importante el apoyo de las familias y que se involucren en todo el proceso terapéutico-educativo, por eso trabajamos con ellas e incluso, en algunos casos, con el entorno social más cercano (amistades, colegas profesionales, etc.).

Proyecto Hombre aborda las adicciones a través de un método biopsicosocial que persigue la maduración y el crecimiento de la persona, y consiste en identificar el problema existencial que induce a la persona a la adicción y trabajarlo desde un marco terapéutico-educativo para

lograr que recupere su autonomía, su sentido de la responsabilidad y su capacidad para tomar decisiones.

Así, se trabajan tres áreas fundamentales:

- Prevención y sensibilización ante el consumo de sustancias y otros comportamientos potencialmente adictivos.
- Tratamiento.
- Reinserción sociolaboral.

Todas las personas que formamos parte de Proyecto Hombre (personal contratado y voluntario) estamos inmersas en un proceso continuo de mejora y actualización para compartir nuestro conocimiento desde la convicción de que la profesionalidad es una condición básica que ofrecer.

La sociedad es cambiante; constantemente plantea nuevos y complejos retos a los que debemos dar respuesta como ciudadanía responsable para que comprendamos las consecuencias de la adicción y pongamos los límites para minimizarlas.

Proyecto Hombre cuenta con 28 Centros autorizados en toda España y más de 200 dispositivos asistenciales en 15 comunidades autónomas, atendiendo a una media anual de 20.000 personas, junto con sus familias, y desarrollando programas de prevención dirigidos a más de 100.000 personas al año.



ORIGEN

Las primeras personas que se ocuparon de las adicciones a principios de los años 80 difícilmente podrán olvidar la intensidad y la fuerza con la que se vivió la problemática de las drogodependencias, casi exclusivamente con la heroína, cuyas consecuencias derivaron en situaciones de delincuencia y marginalidad provocando una fuerte alarma social, sanitaria y judicial que desembocó en la movilización de las familias, los barrios, las parroquias, las asociaciones vecinales, etc.

El problema cogió por sorpresa a toda la sociedad. En las encuestas, el problema de la droga aparecía en tercer o cuarto lugar y era una fuente de continuos encuentros, discusiones, debates mediáticos... La sociedad se movía y pedía soluciones a un problema que ya se trataba de orden público y de inseguridad ciudadana. La inquietud por parte de algunas personas e instituciones por ofrecer una respuesta a este problema hizo posible el nacimiento de Proyecto Hombre.

Como en España no existían proyectos consolidados ni servicios de atención, algunas personas de Madrid y San Sebastián acudieron a la organización italiana Centro Italiano de Solidaridad (CeIS-Progetto Uomo), que ofrecía una experiencia en el tratamiento de las adicciones y la marginación con buenos resultados, basado en la atención biopsicosocial y que además ofertaba formación en Roma.

Tras adaptar la metodología a la realidad española, en 1984 nace el primer Centro de Proyecto Hombre en Madrid mientras crecía el interés en otras ciudades como Bilbao, León, Zaragoza, Burgos, Palma de Mallorca, etc. Después de los primeros años sin una estructura

clara, se vio la necesidad de constituir en España una estructura que permitiera un desarrollo en todo el territorio nacional. Así, en 1989 nació la Asociación Proyecto Hombre, que actualmente reúne a 28 Centros Proyecto Hombre de toda España.

Actualmente casi no se oye hablar de las adicciones como problema, es como si no existieran, como si no hicieran daño a las personas y a las familias. Los medios de comunicación se interesan muy poco por el fenómeno, pero las adicciones hoy siguen destruyendo personas y relaciones de una manera silenciosa, aunque no tan evidente y ruidosa como lo hizo la heroína en la década de los 80.



EL VOLUNTARIADO

Entendemos el voluntariado como la acción solidaria que parte de la ciudadanía para colaborar en la mejora de la calidad de vida de personas o comunidades que se encuentran en situación de dificultad o vulnerabilidad social. Entendemos la vulnerabilidad social como aquella situación resultante de la suma de factores personales, familiares, sociales, sanitarios y judiciales/penales que sitúan a las personas en situaciones de dificultad social para llevar un estilo de vida saludable, acceder a los recursos y desenvolverse de forma autónoma en la sociedad, en nuestro caso, afectadas por la conducta adictiva.

Trabajamos con personas que se encuentran en esta situación debido a su relación con el consumo de sustancias y otras conductas disruptivas, que pasan por situaciones de crisis personal y que necesitan de un apoyo y acompañamiento emocional, facilitador y sanador. Creemos que la ayuda mutua es un modelo de voluntariado que permite empoderar a las personas a través de la escucha, la empatía y la asertividad.

La acción voluntaria se realiza dentro de una entidad sin ánimo de lucro y de acuerdo con la misión, visión y valores de la misma y, para ello, las personas voluntarias ofrecen sus energías y su tiempo de forma desinteresada y en busca de un bien común.

Proyecto Hombre cuenta desde su inicio con una extraordinaria implicación de personas voluntarias. En el año de nuestra constitución, 1989, eran 627 las personas voluntarias que colaboraban en los Centros Proyecto Hombre, principalmente familias y/o personas allegadas de las personas con problemas de adicción que acudían a nuestros Centros. Progresivamente, se pasó de un voluntariado de acompañamiento y funciones afectivas a un voluntariado más participativo y de intervención con el colectivo. Desde entonces hasta hoy, su número ha ido aumentando hasta las 2.500 del año 1995, fecha a partir de la cual se ha mantenido una media anual de 2.000 personas.

El voluntariado en Proyecto Hombre:

- ⦿ Es un pilar básico de nuestra organización.
- ⦿ Es un agente coparticipante y un modelo referencial de identificación, de sociedad solidaria, de escucha activa y de normalización para las personas que realizan el programa terapéutico-educativo, ofreciendo otras formas de vivir sin adicciones.
- ⦿ Supone una forma terapéutica de relacionarse y un claro ejemplo de otro tipo de relaciones más éticas y humanas.
- ⦿ Tiene una clara vocación de ayuda y una disposición a acompañar y dejarse acompañar, además de tener un compromiso con la organización.

La labor de nuestro personal voluntario da valor y enriquece a Proyecto Hombre con todas las funciones que realiza y que son de necesidad en el día a día, las cuales van desde labores administrativas, pasando por el apoyo y acompañamiento a las personas usuarias y sus familiares, hasta la realización de actividades de ocio y tiempo libre. Estas últimas suponen, además, un aprendizaje de gestión del tiempo libre para las personas en proceso de rehabilitación.

Por todo ello, como organización, valoramos el trabajo que realiza nuestro voluntariado, teniéndolo siempre presente en nuestras acciones e incluyéndolo en las representaciones institucionales. Nos ocupamos también de proporcionar formación, motivación y apoyo constante a todas estas personas voluntarias que dedican su tiempo de forma totalmente desinteresada a las personas usuarias.

A través del voluntariado, Proyecto Hombre da sentido diariamente al término solidaridad, entendido como encuentro, que pone la mirada en la persona, en la relación que devuelve la dignidad, el respeto, la confianza, la autoestima, el derecho, la autonomía, etc., a cuantas personas usuarias, y sus familias, demandan nuestra ayuda.

Siguiendo el Código Ético de la Plataforma del Voluntariado de España, que la Asociación suscribió en diciembre de 2002 y renovó en junio de 2023, queremos destacar aquí, de forma resumida, los compromisos éticos de la Asociación con las personas voluntarias:

- ◉ Integrar la acción voluntaria en los Estatutos y en todos los documentos de gestión .
- ◉ Contar con un Plan de Voluntariado que contemple lo relativo a la captación, selección, acogida, formación, acompañamiento y salida de la entidad, así como su reconocimiento.
- ◉ Establecer medidas que garanticen la igualdad y el acceso al voluntariado de personas pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión.
- ◉ Distribuir y asignar tareas de manera proporcionada y equilibrada, de acuerdo con la disponibilidad y competencia de las personas voluntarias y de las necesidades de la entidad.
- ◉ Promover acciones que rompan con los estereotipos de género.
- ◉ Establecer relaciones de acuerdo y beneficio mutuo.
- ◉ Concebir la acción voluntaria como una forma de participación en la actividad de la entidad.
- ◉ Dar cabida a las personas voluntarias en los órganos de toma de decisiones.
- ◉ Dotar a las personas voluntarias de las herramientas, instrumentos y estrategias para que su actividad sea grata y efectiva.
- ◉ Fomentar su participación en la entidad.
- ◉ Visibilizar a las personas voluntarias en el organigrama y documentos de la entidad.
- ◉ Promover el compromiso ético de las personas voluntarias en todas sus acciones con la entidad.



2 Ejes Filosóficos DEL VOLUNTARIADO



Los ejes filosóficos son el conjunto de valores y concepciones en torno al voluntariado, y constituyen los pilares sobre los que construimos este programa de voluntariado social de Proyecto Hombre.

Dichos ejes nacieron de un proceso participativo de toda la organización (personas voluntarias, contratadas, direcciones de Centros, etc.) para concretar las claves del voluntariado en Proyecto Hombre.

PROYECTO HOMBRE NO SE ENTIENDE SIN EL VOLUNTARIADO

En la misión de Proyecto Hombre va inherente la presencia de las personas voluntarias como agentes copartícipes en los procesos terapéuticos-educativos. El voluntariado está unido a Proyecto Hombre desde su origen y en el origen de cada uno de nuestros Centros.

Los valores de Proyecto Hombre (humanismo, transparencia, solidaridad, motivación y trabajo en equipo, compromiso, empatía y honestidad, clima de acogimiento, esperanza y profesionalidad) se comparten con todas las personas que pertenecen a Proyecto Hombre, incluido el voluntariado, que es parte esencial de nuestra Filosofía de trabajo y existencia.

Las personas voluntarias trabajan desde el contexto de comunidad y fortaleciendo el sentido de pertenencia, favoreciendo el compromiso y materializando los ejes filosóficos del voluntariado de Proyecto Hombre.

LA PERSONA COMO PRINCIPIO Y FIN

Proyecto Hombre tiene en cuenta a la persona voluntaria, a quien valora no por su acción, sino por sí misma.

El valor que se da a la persona hace que el voluntariado que participa en nuestra organización, a su vez, cuide a la persona a quien acompaña, anima, escucha, trabaja... reconociéndola y viéndola en su esencia, respetando sus ritmos y tiempos.

Reconocer a la persona voluntaria significa ayudarla a definir su espacio dentro del Centro Proyecto Hombre, su tarea, su motivación, su relación con las personas usuarias...; conlleva ayudarla a encontrar su lugar así como proporcionarle espacios de encuentro con las demás personas del Centro. El voluntariado realiza una labor propia integrada dentro del equipo. Toda su actuación está coordinada entre todo el personal voluntario y contratado, y entre ambos, potenciando el trabajo en equipo. Además, la persona voluntaria, que es cuidadora, también debe ser cuidada y por ello diseñamos el "Itinerario de la persona voluntaria", marco de actuación para el acompañamiento del voluntariado dentro de la organización, que entronca con estos ejes filosóficos. Este itinerario ha de ayudar a la persona voluntaria a identificarse e implicarse cada vez más con la organización.

SENTIDO COMUNITARIO

La figura del voluntariado es una pieza clave para la organización de Proyecto Hombre; es uno de los pilares de nuestra filosofía y por lo tanto impulsora de nuestra labor, por eso es importante trabajar desde el contexto de comunidad integrando lo mejor de cada persona.

La persona voluntaria va más allá de identificarse con una tarea determinada: el sentido de pertenencia a una organización define qué hacer para que cada persona se sienta importante para las demás personas y para el grupo, construyéndose a partir de lazos entre sus integrantes.

El sentido de pertenencia representa la identificación que la persona experimenta hacia la organización, donde se da la posibilidad de compartir valores y recursos, donde se genera esa conexión emocional compartida, y se refleja tanto hacia dentro como hacia fuera contribuyendo al proceso transformador de la persona y su integración social.

Por todo ello, el sentido de pertenencia debe ir más lejos: debe ir a una idea global del voluntariado, con los valores que desde él se propugnan. Estos valores son los que nos abren a otras formas de relacionarnos con el mundo (gratuidad, solidaridad, compartir, respeto...), van más allá del individualismo y potencian el sentido de pertenencia a un grupo. No hay un voluntariado NUESTRO sino un voluntariado de TODOS. La raíz del voluntariado es el NOSOTROS, lo colectivo, no lo individual.

Por ello se promueve un trabajo comunitario tanto hacia dentro de la organización como hacia fuera, apostando por el trabajo en red, el cual contribuye a la transformación social.

LA PERSONA VOLUNTARIA EN CONTINUO PROCESO DE CRECIMIENTO

En Proyecto Hombre estamos permanentemente abiertos a los procesos de cambio, respondiendo así a una concepción de la vida dinámica en la que todas las personas estamos inmersas y, por tanto, debemos estar en clave de aprendizaje, en proceso continuo de formación y crecimiento. En este proceso también participa el voluntariado y las personas a las que acompaña, encontrándose ambos, al mismo tiempo, en un proceso de conocimiento y de crecimiento personal. Proyecto Hombre cree en el cambio de la persona; creencia que es compartida con el voluntariado, aceptando incondicionalmente e implicándose en los procesos individuales de las personas.

ALTRUISMO COMO VALOR QUE DEFINE AL VOLUNTARIADO

La medida de la acción del voluntariado no está en lo que recibe, sino en lo que da.

Uno de los principales valores que aporta la persona voluntaria a la acción terapéutica y educadora de Proyecto Hombre es la generosa entrega de su saber hacer, de su tiempo, de su conocimiento, de su persona.

Una labor por la que la persona voluntaria no recibe contraprestación económica pero "le son devueltas" otra serie de contraprestaciones que son producto del encuentro con las otras personas y el crecimiento personal, señalado anteriormente. Es un estímulo que se ve reforzado con la propia satisfacción, el bienestar por contribuir a transformar su entorno, a mejorar situaciones de dolor, de sufrimiento... aportando a los demás vida y esperanza, aun a expensas, en ocasiones, de su propio malestar.

Desde el altruismo como valor de partida, las personas voluntarias de Proyecto Hombre ponen en juego otros valores que complementan su aportación: honestidad, responsabilidad, compromiso, constancia, permanencia, solidaridad, respeto, entre otros muchos. Y una coherencia de estos valores con su vida, despojándose de forma generosa de sus ideologías, ideas políticas, creencias, opiniones... cuando realiza su acción voluntaria.



ESTRATEGIAS DE LOS EJES DEL VOLUNTARIADO

Las siguientes estrategias o acciones favorecen la implantación de los ejes de voluntariado de Proyecto Hombre:



Promover que el voluntariado sea un modelo de referencia y transmisión de valores para las personas en tratamiento y sus familias



Integrar de forma activa a la persona voluntaria dentro del proceso del cambio



Favorecer y potenciar la participación de la persona voluntaria dentro de la estructura de la organización



Suscitar y fortalecer el sentido de pertenencia de la persona voluntaria a la entidad



Trabajar por una identidad común



Reconocer a la persona voluntaria desde el respeto y la igualdad, de forma individual, buscando el sentido comunitario



Promover la sensibilidad e inquietud social en el voluntariado



Favorecer y motivar el trabajo en equipo



Establecer y facilitar canales de comunicación tanto internos como externos



Favorecer el compromiso de la defensa de los intereses de la entidad



Potenciar valores propios del voluntariado como coherencia, honestidad, responsabilidad, etc.



Promover la tolerancia en el acompañamiento en todas las fases del proceso de la persona (acogida, acompañamiento y salida) atendiendo sus necesidades



Fomentar el conocimiento y crecimiento personal



Reflexionar y poner en práctica el valor de la gratuidad



Fomentar el reconocimiento, cuidado, agradecimiento y valoración a las personas voluntarias.

3 — CARACTERÍSTICAS DEL VOLUNTARIADO





LAS PERSONAS VOLUNTARIAS DE PROYECTO HOMBRE

El Voluntariado en Proyecto Hombre se define como aquellas personas que participan de distintas formas en los Centros, en el marco de un programa o proyecto al que aportan sus valores, su tiempo y su experiencia vital.

Uno de los rasgos más característicos de las personas voluntarias en Proyecto Hombre es su fuerte compromiso hacia la tarea que desempeñan, así como la entrega y servicio al proyecto.

Cuando una persona se acerca a Proyecto Hombre para mostrar su interés por realizar voluntariado puede deberse a diferentes motivaciones:

- Experiencias previas positivas: personas que ya tienen experiencia como voluntarias en otras organizaciones
- Contacto previo con Proyecto Hombre: personas que realizaron tratamiento o familias de estas, alumnado de prácticas y/ otras situaciones
- Por sus valores y creencias deciden contribuir con la sociedad
- Por tener tiempo libre que deciden invertirlo en voluntariado
- Buscan su desarrollo personal y profesional a través de la acción voluntaria.

Hay que destacar que todas las motivaciones iniciales se tratan durante la Entrevista de Acogida, quedando recogidas en la Ficha de Voluntariado (Anexo I).

Deben ponerse en valor sin juzgarlas para tenerlas en cuenta a la hora de trazar el Itinerario Formativo que seguirá la persona en los Centros y ajustar los tiempos y las actividades.

Características generales que definen al voluntariado:

- Flexibilidad personal: la persona voluntaria debe comprender la realidad de las personas con adicciones y su complejo ciclo de cambio, sin forzar ni imponer sus criterios, priorizando siempre las líneas terapéutico-educativas que se establezcan
- Sensibilización: personas que puedan entender el fenómeno de las adicciones, y otras situaciones de vulnerabilidad social que afectan al colectivo (pobreza, situaciones de exclusión social, prisión, género, prostitución....)
- Vocación de servicio: el voluntariado forma parte de un proyecto mayor que la actividad concreta que desarrolla y debe entender que lo importante es que todo forma parte de un proyecto común
- Compromiso y responsabilidad: hacia la tarea, hacia las personas y con el proyecto
- Valores prosociales: honestidad, solidaridad, filantropía son valores que se trabajan en el día a día y que las personas voluntarias van a ir adquiriendo
- Habilidades sociales básicas (romper el hielo, iniciar una conversación, no juzgar, paciencia, confidencialidad, etc.).
- Trabajo en equipo: es otro pilar fundamental para construir un proyecto común. La persona voluntaria forma parte de un equipo donde las relaciones se caracterizan por la comunicación fluida, la honestidad y el confronto como herramienta básica.

Estas características facilitan la incorporación de la persona a los Centros, aunque el crecimiento personal que el voluntariado experimenta en el desarrollo de su labor garantiza la adquisición de dichas características, y otras que van surgiendo, como la capacidad empática, asertividad, etc.





ASPECTOS CLAVE DEL VOLUNTARIADO EN PROYECTO HOMBRE

LA PERSONA VOLUNTARIA COMO FIGURA DE REFERENCIA

Esta se convierte en un “espejo” para las personas en tratamiento y otras beneficiarias de los programas; es transmisora de una serie de valores, actitudes y comportamientos que ayudan en el crecimiento personal y la inclusión social.

La persona voluntaria debe cuidar, por tanto, su comunicación personal con las personas de los Centros, sus mensajes y actitudes porque sirven de referencia para las personas usuarias; son un “modelo de ciudadanía saludable” y un motor de cambio importante, ya que aquellas ven otras formas de estar y participar en la sociedad y la promoción de valores que va intrínseca a la labor del voluntariado.

Por otro lado, es habitual que las personas usuarias y/o sus familias, una vez terminan su programa en los Centros, se incorporen al voluntariado, lo que supone un factor de motivación para las personas en tratamiento, quienes pueden verse identificadas en ellas, además del aprendizaje de resiliencia que realizan en ambos casos.

LA PERSONA VOLUNTARIA COMO AGENTE DE CAMBIO

Hay que dimensionar la figura de la persona voluntaria como un agente de cambio social por el impacto que tiene su labor en la sociedad. La persona voluntaria con su estar, su ser y la labor que realiza tiene una repercusión no solamente en el Centro donde colabora, sino que además genera un impacto en su entorno inmediato, compartiendo su experiencia y su conocimiento entre sus familiares, amistades, entorno laboral y social, visibilizando una problemática sociosanitaria y sensibilizando sobre el colectivo de personas con adicciones.

EL ACOMPAÑAMIENTO

Es otra característica clave en el voluntariado de Proyecto Hombre y es transversal a cualquier actividad o labor que desarrolle la persona

voluntaria. Siempre va a estar acompañando a otras personas en su labor, entendiendo el acompañamiento como la escucha activa o pasiva, y otras habilidades que hagan sentir a las personas afectadas que están en el lugar adecuado y que comprenden su situación.

El voluntariado en Proyecto Hombre hace una inversión personal para llevar a cabo este acompañamiento, independientemente de la labor que realiza (atención telefónica, labores de apoyo, talleres, dinámicas o salidas). Por ello la persona voluntaria debe estar dispuesta a acompañar y dejarse acompañar, ya que supone una oportunidad de crecimiento personal y empoderamiento muy importante para sí misma.

LAS NORMAS Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS Y PROGRAMAS

Son importantes para que el voluntariado comprenda la necesidad de estas y tenga conocimiento de la importancia de su cumplimiento, como las referidas a la confidencialidad y protección de la intimidad de las personas en tratamiento y la información que se genera en los Centros; la importancia de llevar un estilo de vida saludable y la ausencia del consumo de sustancias, así como la confrontación para asegurar que se cumplan y hacer cumplir las normas que se establezcan.

LAS HERRAMIENTAS BÁSICAS

Las herramientas básicas que desarrolla la persona voluntaria son:

- ⊙ Escucha activa y pasiva
- ⊙ Comunicación
- ⊙ Motivación
- ⊙ Confrontación
- ⊙ Empatía y asertividad
- ⊙ Resolución de situaciones y toma de decisiones

Estas herramientas se van trabajando en las formaciones que se establecen en los Centros y en el transcurso de su actividad con el acompañamiento del equipo y de otras personas voluntarias o contratadas.

4 — DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA VOLUNTARIA



La Ley de Voluntariado de 2015 ([Ley 45/2015, de 14 de octubre](#)) ha significado y significa un importante avance en la regulación, protección y reconocimiento del voluntariado. “Apuesta por un voluntariado abierto, participativo e intergeneracional” y cubre todos los ámbitos, espacios y periodos de actuación de la acción voluntaria.

Además, reconoce “las nuevas formas de voluntariado que en los últimos años han emergido con fuerza, como las que se traducen en la realización de acciones concretas y por un lapso de tiempo determinado, sin integrarse en programas globales o a largo plazo o las que se llevan a cabo por voluntarios a través de las tecnologías de la información y comunicación y que no requieran la presencia física de las personas voluntarias”. Para todo ello, la ley regula los derechos y deberes de las personas voluntarias, que se indican a continuación. Las personas voluntarias tienen los siguientes derechos:

- Recibir regularmente durante la prestación de su actividad, información, orientación y apoyo, así como los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les encomienden
- Recibir en todo momento, a cargo de la entidad de voluntariado, y adaptada a sus condiciones personales, la formación necesaria para el correcto desarrollo de las actividades que se les asignen
- Ser tratadas en condiciones de igualdad, sin discriminación, respetando su libertad, identidad, dignidad y los demás derechos fundamentales reconocidos en los convenios, tratados internacionales y en la Constitución
- Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas o proyectos, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación y, en la medida que éstas lo permitan, en el gobierno y administración de la entidad de voluntariado
- Estar cubiertas, a cargo de la entidad de voluntariado, de los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la acción voluntaria y de responsabilidad civil en los casos en los que la legislación sectorial lo exija, a través de un seguro u otra garantía financiera
- Ser reembolsadas por la entidad de voluntariado de los gastos realizados en el desempeño de sus actividades, de acuerdo con lo previsto en el acuerdo de incorporación y teniendo en cuenta el ámbito de actuación de voluntariado que desarrollen
- Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario/a en la que conste, además, la entidad de voluntariado en la que participa
- Realizar su actividad de acuerdo con el principio de accesibilidad universal adaptado a la actividad que desarrollen
- Obtener reconocimiento de la entidad de voluntariado, por el valor social de su contribución y por las competencias, aptitudes y destrezas adquiridas como consecuencia del ejercicio de su labor de voluntariado
- Que sus datos de carácter personal sean tratados y protegidos de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- Cesar en la realización de sus actividades como voluntario/a en los términos establecidos en el acuerdo de incorporación.

El ejercicio de la acción voluntaria no podrá suponer menoscabo o restricción alguna en los derechos reconocidos por ley a las personas voluntarias. Las personas voluntarias tienen los siguientes deberes:

- Cumplir los compromisos adquiridos con las entidades de voluntariado en las que se integren, reflejados en el acuerdo de incorporación, respetando los fines y estatutos de las mismas
- Guardar la debida confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su acción voluntaria
- Rechazar cualquier contraprestación material o económica que pudieran recibir bien de las personas destinatarias de la acción voluntaria, bien de otras personas relacionadas con su acción voluntaria
- Respetar los derechos de las personas destinatarias de la acción voluntaria en los términos previstos en el artículo 16 (derechos y deberes de las personas destinatarias de la acción voluntaria)
- Actuar con la diligencia debida y de forma solidaria
- Participar en las tareas formativas previstas por la entidad de voluntariado para las actividades y funciones confiadas, así como en las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten
- Seguir las instrucciones de la entidad de voluntariado que tengan relación con el desarrollo de las actividades encomendadas
- Utilizar debidamente la acreditación personal y los distintivos de la entidad de voluntariado
- Respetar y cuidar los recursos materiales que ponga a su disposición la entidad de voluntariado.
- Cumplir las medidas de seguridad y salud existentes en la entidad de voluntariado
- Observar las normas sobre protección y tratamiento de datos de carácter personal de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y demás normativa de aplicación.

5 ITINERARIO DE LA PERSONA VOLUNTARIA



A continuación se describen las distintas fases de la acción voluntaria desde una concepción dinámica, pues no son consecutivas en sentido estricto, sino que deben acompañar el proceso personal e individual de las personas voluntarias.

FIGURA 1
FASES DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA



Se diferencian tres fases:

- Acogida
- Acompañamiento y seguimiento
- Cese de la actividad

1_ACOGIDA



CAPTACIÓN Y SELECCIÓN

El objetivo principal de esta fase es encontrar a personas que encajen con las necesidades de Proyecto Hombre (misión, visión y valores). Hay varias formas de captación:

- Activa, de manera generalista (personas interesadas en la labor) o de manera específica (voluntariado con características concretas). Para hacer una captación de calidad debemos establecer los objetivos, necesidades y características de la acción voluntaria, lo que también incluye el número de personas necesarias para llevar a cabo la acción, sus responsabilidades y funciones, la necesidad de características o habilidades específicas y si pueden adquirirse con la formación adecuada, además de identificar las competencias transversales que las personas voluntarias obtendrán a lo largo de su acción voluntaria. (Anexo I: Ficha de Demanda de Voluntariado). No todos los puestos han de tener el mismo grado de definición, esto vendrá determinado por el tipo de función y responsabilidad. Los perfiles de las personas voluntarias están directamente relacionados con los objetivos y deben responder a las necesidades que tiene la organización.
- Autocandidatura (personas que conocen la entidad, personas sensibilizadas, etc.).

En la primera toma de contacto se debe firmar el documento de protección de datos (Anexo II: PD Solicitud de Información) del Centro (L.O. 3/2018 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales) y, a continuación, se realizará la entrevista personal con el objetivo de conocer intereses, motivaciones y expectativas, valorando así la idoneidad de realizar una acción voluntaria u otra. Según el perfil de la persona, se valorará el número de entrevistas

a realizar antes de la fase de incorporación. Si la persona no cumple los criterios de inclusión, se denegará su solicitud pudiendo informarla de otras organizaciones en las que puede realizar voluntariado. El objetivo primordial es encontrar a aquellas personas que mejor encajen con las necesidades de cada entidad, compartiendo su filosofía esencial (misión, visión y valores), sus principios fundamentales, los proyectos en los que se involucra, las acciones que desarrolla y las personas destinatarias objeto de esa acción voluntaria.

Se recogen todos los datos necesarios en la Ficha de Incorporación al Voluntariado (Anexo III: Ficha de Incorporación al Voluntariado; Anexo IV: PD Añadir a grupo de whatsapp; Anexo V: PD Añadir a lista de difusión de whatsapp-SMS y Anexo VI: PD Derechos de Imagen). Debemos detenernos aquí en una cuestión legal, pues la Ley de Voluntariado, en su preámbulo, indica que:

“se requiere que los voluntarios no hayan sido condenadas por sentencia firme por delitos contra la libertad e indemnidad sexual, trata y explotación de menores y, en otros casos, se establece que no puedan tener la condición de voluntarios aquellas personas que hayan cometido delitos especialmente graves”.

Y más concretamente en su Título II, artículo 8, apartados 4 y 5:

“Será requisito para tener la condición de voluntarios en entidades de voluntariado o programas cuyo ejercicio conlleve el contacto habitual con menores, no haber sido condenadas por sentencia firme por delitos contra la libertad e indemnidad sexual, trata y explotación de menores. A tal efecto, deberán acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de Penados por estos delitos”.

“No podrán ser voluntarias las personas que tengan antecedentes penales no cancelados por delitos de violencia doméstica o de género, por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual del otro cónyuge o de los hijos, o por delitos de tráfico ilegal o inmigración clandestina de personas, o por delitos de terrorismo en programas cuyos destinatarios hayan sido o puedan ser víctimas de estos delitos. Esta circunstancia se acreditará mediante una declaración responsable de no tener antecedentes penales por estos delitos”.

Por ello, en esta fase, hay que recoger los siguientes documentos:

- ⊙ Certificado Negativo del Registro Central de Penados (sólo en caso de trabajar con menores).
- ⊙ Declaración Responsable de no tener antecedentes penales no cancelados por delitos de violencia doméstica o de género, por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual del otro cónyuge o de los hijos, o por delitos de tráfico ilegal o inmigración clandestina de personas, o por delitos de terrorismo en programas cuyos destinatarios hayan sido o puedan ser víctimas de estos delitos (Anexo VII: Declaración Responsable).

INFORMACIÓN GENERAL Y FORMACIÓN INICIAL

La formación es un elemento transversal a todo el itinerario, por lo que está presente en todas las fases. Depende de cada Centro y del perfil de las personas voluntarias la formación que se imparte en cada etapa, que puede ser impartida de forma individual, grupal, mediante talleres, seminarios, de forma presencial u online, etc. La propuesta de formación de la Comisión de Voluntariado para esta fase es la siguiente:

- ⊙ Proyecto Hombre: misión, visión y valores; el voluntariado en nuestra organización
- ⊙ Ley del voluntariado (Ley 45/2015 de 14 de octubre de voluntariado)
- ⊙ Programas del Centro y áreas de participación de la persona voluntaria
- ⊙ Normas a cumplir como personas voluntarias y normas y límites a tener en cuenta con las personas usuarias.

Es importante añadir que, en este aspecto formativo, contamos con el [Manual de Acogida](#) (formación online) de la Asociación Proyecto Hombre, que facilita este proceso.

DOCUMENTACIÓN Y FIRMA

En este momento se debe firmar un Acuerdo de Incorporación, por duplicado, que debe responder a lo que cada CCAA determine o en su defecto a la Ley Estatal (Ley 45/2015, 14 de octubre, de Voluntariado. Título II, artículo 12), que regula y define las relaciones entre la persona voluntaria y la entidad. En cualquier caso, deben incluirse, como mínimo:

- ⊙ Los derechos y deberes que corresponden a ambas partes,
- ⊙ La descripción de las funciones, actividades y tiempo de dedicación que se compromete a realizar la persona voluntaria
- ⊙ Los gastos que han de abonarse a las personas voluntarias, de conformidad con la acción voluntaria a desarrollar
- ⊙ La formación que se requiera para el cumplimiento de las funciones que tengan asignadas las personas voluntarias y, en su caso, el itinerario que deba seguirse para obtenerla
- ⊙ La duración del compromiso, así como las causas y forma de desvinculación por ambas partes, que deberán respetar al máximo los derechos de las personas destinatarias de la acción voluntaria y el mejor desarrollo de los programas de voluntariado
- ⊙ El régimen para dirimir los conflictos entre las personas voluntarias y la entidad de voluntariado
- ⊙ El cambio de adscripción al programa de voluntariado o cualquier otra circunstancia que modifique el régimen de actuación inicialmente convenido
- ⊙ Cláusulas que la entidad valore
- ⊙ Anexo donde se anticipe la baja de la acción voluntaria, en la medida de lo posible, y forma de hacerse
- ⊙ El régimen por el que se regulará la intervención de personas trabajadoras asalariadas o socias que participen en las actuaciones de voluntariado dentro de la propia entidad, en su caso
- ⊙ Documento sobre protección de datos (Anexo VIII: PD Compromiso de Voluntariado)

También debe firmarse el documento de Protección de Derechos de Imagen (Anexo VI: PD Derechos de Imagen).

Es muy importante tener en cuenta que la persona voluntaria debe estar debidamente asegurada y contar con una póliza de seguros individual o grupal. Como mínimo deben recogerse los datos de la Ficha de Incorporación al Voluntariado, independientemente de la metodología de recogida de datos.



2_ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO



De esta fase va a depender la continuidad y la satisfacción de la persona voluntaria. Durante la misma, se ha de transmitir la información de forma clara y precisa proporcionando una visión global y transparente de todo el proceso de voluntariado, desde la presentación de la organización y sus instalaciones hasta el alta en la actividad y las reuniones de seguimiento, pasando por la formación básica que va a recibir, los acuerdos y tareas, así como la documentación necesaria para el desarrollo de la actividad.

INCORPORACIÓN

El objetivo de este momento es la integración de la persona voluntaria al equipo de trabajo y a la entidad, y es ahora cuando se produce la fidelización de la persona a la entidad. Es importante añadir que este momento de acompañamiento debe ser algo continuo, ayudándonos así a mejorar la actividad voluntaria, detectar necesidades, involucrar, comprometer y motivar a la persona voluntaria. Este acompañamiento puede hacerse por distintos canales de comunicación (teléfono, whatsapp...). Además, debe asignarse una persona que coordine y acompañe a la persona voluntaria durante su actividad, que sea su persona de referencia, pudiendo ser cualquier miembro del equipo.

FORMACIÓN CONTINUA

Una de nuestras responsabilidades para con las personas voluntarias es la formación continua, debiendo ser algo cíclico y no puntual. Tiene que estar adaptada a ellas y a sus necesidades, así como a las del propio Centro.

La propuesta de formación de la Comisión de Voluntariado es la siguiente:

- ⊙ Adicciones: perfiles, proceso terapéutico y recaídas
- ⊙ Herramientas terapéuticas (confrontación, grupos de autoayuda, comunicación y habilidades sociales...)
- ⊙ Valores
- ⊙ Perspectiva de género en adicciones y voluntariado [Proyecto género voluntariado: aplicación de la perspectiva de género para personal voluntario](#) (formación online disponible en el campus virtual de la Asociación)
- ⊙ Crecimiento y conocimiento personal
- ⊙ Trabajo en equipo
- ⊙ Protocolo de acoso y Plan de Igualdad (en los Centros que dispongan de ello)

ACOMPañAMIENTO

ESCUCHA / COMUNICACIÓN

La persona que coordina el voluntariado debe facilitar la comunicación entre la persona voluntaria y los equipos de referencia. Es importante que los contactos sean frecuentes y aportar un apoyo socioemocional a las personas voluntarias.

RECONOCIMIENTO

La coordinación del voluntariado debe poner en valor a la persona voluntaria, ya que esto fomenta el sentido de pertenencia, la motivación y el compromiso.

PARTICIPACIÓN

Para fomentar el sentido de pertenencia, la persona voluntaria debe participar en las distintas actividades y eventos del Centro y/o de la Asociación (altas terapéuticas, encuentros, Escuela de Otoño, etc.), así como en la estructura de los equipos.

EVALUACIÓN

Consiste en conocer cómo se está realizando la acción voluntaria, el grado de satisfacción y cumplimiento de compromisos (Anexo IX: Encuesta de satisfacción de voluntariado).

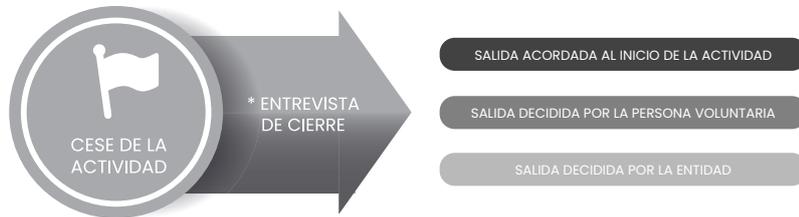
Se deben evaluar dos elementos:

- ⊙ Del voluntariado a la entidad, grado de satisfacción de la persona voluntaria, pudiéndose realizar una vez al año, mediante encuestas de satisfacción
- ⊙ De la entidad a la persona voluntaria, grado de cumplimiento de tareas y compromisos, pudiéndose realizar una vez al año o bien al finalizar la acción.

Además, la entidad debe realizar una autoevaluación de la acción y del grado de consecución de sus objetivos.



3_CESE DE LA ACTIVIDAD



Es el momento en el que se pone fin al acuerdo y compromiso adquiridos entre la entidad y la persona voluntaria, y, por tanto, de los derechos y obligaciones mutuas. Hay que considerar el fin de la actividad voluntaria como un momento natural del recorrido de la persona voluntaria. Es importante gestionarlo de manera adecuada; contar con un protocolo que recoja los pasos esenciales es de gran utilidad para homogeneizar procesos, prevenir olvidos y evitar distinciones entre las personas voluntarias.

Los motivos que pueden dar lugar al cierre de la actividad voluntaria son:

- ⊙ Decisión de la persona voluntaria, consensuada desde el inicio o por otros motivos
- ⊙ Decisión tomada por la entidad para finalizar su acción voluntaria, falta de actividad, etc., o incumplimientos de acuerdos (cese).

ENTREVISTA DE CIERRE

Se realizará una entrevista (Anexo X: Entrevista de cierre) para valorar el fin de su acción voluntaria (es recomendable que esta entrevista se realice por parte de la coordinación de voluntariado del Centro y la persona responsable asignada):

- ⊙ Motivos de abandono
- ⊙ Encuesta de satisfacción (se encuentra dentro del Anexo X)
- ⊙ Carta de despedida (Anexo XI: Carta de despedida)
- ⊙ Certificado de las acciones realizadas y formaciones recibidas (Anexo XII: Certificado de actividad)
- ⊙ Documento de Protección de Datos sobre el plazo de conservación de sus datos (Anexo XIII: Plazo de conservación de datos)

Una vez finalizado el acuerdo, se debe informar al equipo y también a las personas usuarias que recibían la acción del fin de esta acción voluntaria. Además, una gestión adecuada de las relaciones posteriores con las personas voluntarias conlleva importantes beneficios para la entidad con una inversión de recursos bastante baja. La vinculación posterior implica el reconocimiento implícito al papel ejercido por la persona durante su actividad de voluntariado. Permite que las personas se sientan valoradas, contribuye a mantener la conexión con la entidad mediante otro tipo de relación y abre nuevas posibilidades de contribuciones para acciones voluntarias futuras ya sean permanentes o esporádicas.

En esta fase, el reconocimiento del aporte y la acreditación de las competencias transversales obtenidas conforman un derecho de las personas voluntarias. Existen herramientas, como el Programa VOL+ (de la Plataforma del Voluntariado de España), que están a disposición del movimiento asociativo para que puedan dar respuesta a dicha demanda.

Para evaluar nuestra gestión del voluntariado, si así lo deseamos, podemos utilizar otra herramienta que nos proporciona la Plataforma Española del Voluntariado: Lista de Verificación (Anexo XIV) que recoge los principales puntos que se deben abordar durante el ciclo de gestión de personas voluntarias y que puede servir como un test de autodiagnóstico de la situación real. El objetivo es que las organizaciones tomen conciencia del grado de cumplimiento de las distintas fases que desarrollan y que puedan detectar posibles mejoras para implementar en el futuro.

6 LA COORDINACIÓN DE VOLUNTARIADO





DEFINICIÓN DE LA COORDINACIÓN DE VOLUNTARIADO

Es la persona modelo y referente para la persona voluntaria en cuanto a valores, filosofía de Proyecto Hombre, etc.; es la principal responsable del buen funcionamiento del voluntariado en el Centro y a quien se debe informar en tiempo y forma de cualquier circunstancia que ocurra respecto al voluntariado.



FUNCIONES BÁSICAS DE LA PERSONA QUE COORDINA EL VOLUNTARIADO

- ◉ Determinar, junto al equipo directivo, las líneas generales que definan el proyecto de voluntariado en su Centro.
- ◉ Diseñar y adaptar el itinerario para cada persona voluntaria y acompañarla en el mismo.
- ◉ Establecer y evaluar la formación, los objetivos y las actividades anuales relativas al voluntariado.
- ◉ Coordinar a las distintas personas responsables de voluntariado de los programas, recursos, sedes... del Centro.
- ◉ Elaborar el diagnóstico de las necesidades de voluntariado de los distintos dispositivos del Centro.
- ◉ Programar e impulsar la captación de personas voluntarias.
- ◉ Promover la comunicación entre el voluntariado y el personal laboral en el Centro.
- ◉ Poner en valor la figura del voluntariado en el Centro y fomentar su cuidado.
- ◉ Participar en las reuniones del equipo directivo de cada Centro (recomendación: al menos una al trimestre).
- ◉ Participar en las actividades y formaciones de la Asociación PH relacionadas con el voluntariado (reuniones de Zona, Escuela de Otoño, Jornadas de Formación de Coordinaciones de Voluntariado, Encuentro Virtual, etc.).
- ◉ Establecer relaciones con el mundo asociativo y representar a su entidad en cuantos foros se determine.



LÍNEAS TRANSVERSALES DE LA COORDINACIÓN

Además de las funciones básicas, la coordinación de voluntariado desarrolla una serie de acciones que abarcan toda su actividad y afectan a todo el itinerario de las personas voluntarias.

CAPTACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

La captación y sensibilización de personas voluntarias es un proceso esencial para asegurar que en su incorporación al voluntariado estén informadas, formadas, comprometidas y bien preparadas para su colaboración en nuestra entidad.

A continuación, se describen las estrategias y pasos claves para la captación y sensibilización de voluntariado en Proyecto Hombre:

CAPTACIÓN DE PERSONAS VOLUNTARIAS

Identificación de necesidades:

- ◉ Determinar las áreas específicas en las que se necesita voluntariado (apoyo en programas, actividades de recaudación de fondos, tareas administrativas, etc.).
- ◉ Establecer perfiles ideales según las necesidades del proyecto o actividad a realizar y de los propios intereses de la persona voluntaria.

Promoción y Difusión:

- ⊙ Utilizar diversos canales de comunicación para dar a conocer las oportunidades de voluntariado (redes sociales, sitio web, medios locales, universidades, empresas, etc.)
- ⊙ Realizar campañas de sensibilización en la comunidad para generar interés y conciencia sobre la misión de Proyecto Hombre
- ⊙ Ofertar también a familiares de personas usuarias y personas que han realizado prácticas en nuestros Centros...

Colaboración con otras instituciones y organizaciones:

- ⊙ Establecer alianzas o convenios con universidades, institutos, empresas para promover el voluntariado entre estudiantes y personas empleadas
- ⊙ Participar en ferias de voluntariado y eventos comunitarios
- ⊙ Celebrar jornadas de puertas abiertas en pequeños colectivos (parroquias, asociaciones, vecinales...)

Proceso de Selección:

- ⊙ Implementar un proceso de selección que incluya entrevistas y evaluación de aptitudes y motivaciones
- ⊙ Asegurarse de que las personas voluntarias compartan los valores y la misión de Proyecto Hombre.

SENSIBILIZACIÓN DE PERSONAS VOLUNTARIAS

Formación inicial:

- ⊙ Ofrecer una formación inicial completa que incluya la misión, visión, y valores de Proyecto Hombre
- ⊙ Capacitar a las personas voluntarias en habilidades específicas necesarias para sus roles (primeros auxilios, escucha activa, gestión de crisis, etc.).

Programas de sensibilización:

- ⊙ Realizar talleres y charlas para aumentar la comprensión de las personas voluntarias sobre las adicciones y las realidades de las personas a las que ayudan
- ⊙ Fomentar la empatía y el respeto a través de actividades que promuevan la reflexión personal y el intercambio de experiencias.

Acompañamiento y apoyo continuo:

- ⊙ Asignar personal responsable o supervisor que brinde apoyo y orientación a las nuevas personas voluntarias
- ⊙ Ofrecer reuniones periódicas para discutir experiencias, resolver dudas y proporcionar retroalimentación constructiva o feedback para hacer valorar y detectar posibles dificultades y resolverlas.

Evaluación y reconocimiento:

- ⊙ Implementar un sistema de evaluación regular para medir el desempeño y la satisfacción de las personas voluntarias
- ⊙ Reconocer y celebrar las contribuciones del voluntariado a través de eventos, certificados y menciones en los canales de comunicación de la organización.

BENEFICIOS DEL VOLUNTARIADO EN PROYECTO HOMBRE

1-Crecimiento personal y profesional: las personas voluntarias adquieren nuevas habilidades y conocimientos que pueden ser valiosos en su vida personal y profesional.

2-Contribución a la comunidad: las personas voluntarias tienen la oportunidad de hacer una diferencia significativa en la vida de las personas que luchan contra las adicciones.

3-Red de contactos: las personas voluntarias pueden establecer conexiones significativas con otras personas comprometidas con causas similares.

4-Satisfacción personal: la sensación de ayudar a otras personas y contribuir a una causa noble puede ser muy gratificante a nivel personal.

La captación y sensibilización de voluntariado en Proyecto Hombre no solo es crucial para el éxito de sus programas, sino que también enriquece la vida de las propias personas voluntarias, creando una comunidad más solidaria y comprometida con el bienestar común.

ACOGIDA

Entendemos por "acogida" el proceso que va desde el primer contacto con la entidad que realiza la nueva persona voluntaria (vía mail, teléfono u otros) hasta el momento en que se incorpora a la acción, y donde se tendrían que realizar, entre otras, las siguientes acciones y en el orden que sigue:

- ⊙ Sesión informativa sobre quién es Proyecto Hombre (memoria, página web y otra documentación pertinente) y qué ofrece. Posiblemente es la primera vez que la persona que se candidata como voluntaria se acerca a la entidad y busca información, de momento sin compromiso, pero en cualquier caso, debe firmar un consentimiento de protección de datos para recoger sus datos
- ⊙ Análisis de las expectativas de la persona voluntaria y qué cree que nos puede ofrecer
- ⊙ Intentar detectar si la persona tiene algún problema o circunstancia (de cualquier tipo) que indique que su labor no va a ser beneficiosa ni para ella misma ni para el Centro
- ⊙ Una vez que se acuerda la incorporación a la actividad voluntaria, se deben recoger sus datos de forma más amplia en la Ficha de Incorporación al Voluntariado; se debe también informar del seguro, entregar el carnet (Anexo XV: Carnet), leer y firmar el contrato, y presentar al equipo
- ⊙ Explicación de normas, tareas, horarios, etc.
- ⊙ Bienvenida por parte de la dirección-presidencia del Centro
- ⊙ Acogida como proceso flexible (dependiendo del potencial de la persona voluntaria; es distinto alguien que llega de nuevas que el familiar de una persona usuaria o alguien que ha realizado prácticas).

INCORPORACIÓN

Supone cuantos procesos u acciones realicemos para que la persona voluntaria tenga una buena integración en su acción voluntaria:

- ⊙ Conocimiento de la persona responsable de su tutoría
- ⊙ Conocimiento de las instalaciones donde vaya a realizar la acción voluntaria
- ⊙ Presentación del equipo, de la persona responsable del voluntariado y de la dirección-presidencia del Centro
- ⊙ Posibilidad de integrar a la persona voluntaria en otra actividad previa para que se familiarice con el funcionamiento de nuestra entidad
- ⊙ Posibilidad, al principio, de acompañamiento por parte de otra persona voluntaria con más experiencia
- ⊙ Procurar un feedback posterior a las actividades para hacer una valoración, detectar posibles dificultades y resolverlas
- ⊙ Cuestionarios de valoración y evaluación, buzón de sugerencias.

ACOMPañAMIENTO

La coordinación o responsable de voluntariado ha de tener en cuenta que el acompañamiento comienza en el momento en que la persona voluntaria se integra en la entidad y termina con el cese de su actividad. Para realizar un adecuado acompañamiento, se debe tener en cuenta que:

- ⊙ Debe haber un contacto regular entre las personas con el fin de crear vínculos. A través de estos contactos, las personas comparten una misma realidad, valores comunes y también objetivos similares.
- ⊙ Debemos reconocer los logros de las otras personas, permitirles que se expresen libremente, valorar sus contribuciones, hacerlas sentir cómodas siendo ellas mismas, tener una comunicación transparente y valorar a la persona en sí.
- ⊙ Debemos ser empáticos/as, escuchar, respetar el espacio, no juzgar, conectar emocionalmente con las otras personas...; todo ello transmite un mensaje de gran importancia: "no estás solo/a"

La clave para lograrlo es la comunicación asertiva: crear un espacio para que las personas se sientan seguras. Por ejemplo, cuando suceda un error, la postura tanto de la coordinación o responsable como del resto del equipo debe ser empática, enfocada a la búsqueda de soluciones en conjunto. Es importante predicar con el ejemplo. Además, desde la entidad, es necesario:

- Promover y dar prioridad, siempre que sea posible, la existencia de la figura de coordinación de voluntariado en cada Centro y su participación a nivel nacional.
- Incluir el voluntariado en el organigrama de la entidad y en su Plan Estratégico.
- Madurar la comunicación entre personal contratado y voluntariado, haciendo a este último participe, como miembro de la entidad, de la marcha de esta (Plan Estratégico, presupuestos, resultados, memorias...).
- Participar en actos de interés para la entidad (promoción, actos públicos, foros, recaudación de fondos, congresos...) y favorecer su presencia y participación en actividades con otras entidades representando a la entidad.
- Participar en espacios de reflexión sobre el día a día de la entidad, permitiendo nuevas alternativas desde nuestra misión y valores.
- Participar en encuentros formativos y/o lúdicos que se realicen para personal contratado.

FORMACIÓN

La formación de las personas voluntarias debe estar ajustada a la tarea que va a desempeñar y a su propio perfil. Además, debemos contemplar la formación como un proceso constante que recoge no solo la adquisición de conocimientos sino el aprendizaje personal de las personas voluntarias. Este aprendizaje se genera también en espacios no formativos como reuniones de equipo, participación en actividades del Centro, etc. Por ello es importante disponer de un Plan Formativo anual que recoja la formación que se ofrece a las personas voluntarias de los Centros teniendo en cuenta las actividades que realizan. Este Plan Formativo anual debería contener:

- Análisis de las necesidades formativas del voluntariado
- Tipo de formación: inicial y específica
- Cronograma o temporalización de la formación
- Evaluación de la formación (Anexo XVI: Cuestionario de evaluación de formación)

Además, el Plan Formativo estará basado en las necesidades de formación que planteen las personas voluntarias (recogidas a través de encuestas o reuniones que se mantengan con ellas), el equipo de trabajo y/o la dirección de los Centros.

En cuanto al tipo de formación, se pueden establecer formaciones iniciales, referidas a aquellas obligatorias para realizar voluntariado, y otras formaciones específicas, relacionadas con la tarea o con el programa donde la persona va a participar.

La formación inicial es la formación básica que realiza cualquier persona voluntaria cuando se incorpora a Proyecto Hombre, que recoge aspectos básicos como la historia, fundamentación, filosofía, misión, visión y valores, metodología, perfil de personas en tratamiento, programas y proyectos. Esta formación puede hacerse online, a través del [Manual De Acogida](#) disponible en el Aula Virtual de Proyecto Hombre, o de forma presencial en el caso de que la persona no tenga competencias digitales o acceso a internet.

Cada Centro puede disponer de un pequeño resumen en formato papel y entregar a la persona voluntaria para su lectura comprensiva, manteniendo pequeños encuentros formativos. Cuando se disponga de un número de personas voluntarias suficientes, se puede organizar esta formación inicial en formato seminario o taller. Dependerá de cada Centro y los recursos disponibles la organización de esta formación inicial básica.

Otra formación inicial que debe realizarse es sobre género y voluntariado, disponible también en el Aula Virtual de Proyecto Hombre (<https://www.formacionph.es/>) para favorecer la sensibilización y el trabajo desde la perspectiva de género del voluntariado. Cuando no sea posible realizarla de manera virtual, se fomentarán encuentros formativos, talleres o seminarios donde se sensibilice sobre estos contenidos.

La formación específica se refiere a contenidos necesarios para que la persona voluntaria realice su actividad en el programa.

A modo de ejemplo, formaremos a personas voluntarias de atención telefónica en aspectos como la escucha, el manejo de una centralita, los programas y perfiles para derivar llamadas, etc.; a una persona que va a participar en Comunidad Terapéutica, la formaremos en aspectos específicos de las adicciones, normas y funcionamiento del Centro, herramientas terapéutico-educativas, etc. Cada Centro dispone de una red de recursos y proyectos diferentes para dar respuesta a las necesidades de la población, y cada Plan Formativo contemplará diferentes formaciones específicas adaptadas a las mismas.

La formación específica puede realizarse también a través del Aula Virtual de Proyecto Hombre, organizando encuentros formativos, talleres o seminarios; o participando en formaciones que facilitan otras organizaciones del Tercer Sector, y que nuestros Centros no dispongan, como por ejemplo la Plataforma de Voluntariado (nacional o regional), formaciones online, oficinas de voluntariado municipales o regionales, universidades, etc. Todas las formaciones realizadas deben reflejarse en el Plan Formativo, independientemente de la institución que la imparta.

También podemos incluir en el Plan Formativo todas aquellas actividades que no siendo de adquisición de conocimientos impliquen un aprendizaje personal, implicación y conocimiento de la entidad o convivencia con otras personas voluntarias, personas usuarias, familias y personal contratado.

El Plan Formativo debe permanecer abierto, incluyendo todas aquellas actividades que puedan surgir para dar respuesta a las necesidades del voluntariado. Es importante que la coordinación de voluntariado conozca o tenga acceso al Plan de Formación Interna que realice el personal contratado, que pueda ser susceptible de compartirse con las personas voluntarias cuando favorezcan la adquisición de conocimientos necesarios para su labor voluntaria, al mismo tiempo que favoreceremos la relación entre personal contratado y voluntario, siempre que sea posible y tenga viabilidad.

ITINERARIO FORMATIVO

Debemos tener en cuenta que la formación de la persona voluntaria es un proceso y, por lo tanto, debe participar en los programas y sus actividades, interactuar con los equipos, acompañar a las personas usuarias y familiares; en definitiva, la acción voluntaria en Proyecto Hombre implica que la persona voluntaria está en constante formación y crecimiento.

Además, cuando no dispongamos de una estructura formativa o un número de personas voluntarias suficiente, podemos incluir en el itinerario formativo de la persona voluntaria la participación en actividades de los Centros que faciliten el conocimiento y su formación. Por ejemplo, incorporar a la persona en seminarios o talleres formativos que ya se realicen en el programa junto a familias o personas usuarias, reuniones de equipo donde se valoren casos y otras que se consideren específicas y necesarias para su formación.

El itinerario formativo debe recoger:

- ⊙ Temporalización
- ⊙ Actividades en las que va a participar como parte de su formación
- ⊙ Formación inicial y específica
- ⊙ Evaluación de la formación

Y debe realizarse en función de:

- El perfil de la persona voluntaria, edad, género, competencias digitales, formación. En base a estos aspectos, debemos considerar el tiempo y el tipo de formación necesaria
- Tarea que va a desempeñar, ajustar la formación específica a la tarea o programa donde va a participar
- Su relación y conocimiento previo de Proyecto Hombre, altas terapéuticas y familias, personal de prácticas; se trata de reforzar y acompañar a las personas de alta terapéutica en esta nueva etapa facilitando el voluntariado como factor de protección y favoreciendo la resiliencia que puede generar en ella. En el caso de las familias y personal de prácticas, reconocer y poner en valor el conocimiento que ya tienen sobre el programa para evitar repetir o formar en aspectos que ya conocen.

Una vez elaborado el itinerario formativo, es importante compartirlo con la persona voluntaria en un encuentro individual, así como con el resto del equipo.

Cuando la persona voluntaria finalice dicho itinerario, se solicitará un feedback tanto a ella como a la persona del equipo que se haya encargado de su itinerario para conocer su aprendizaje y valoración. Debemos tener en cuenta, que la coordinación de voluntariado no está presente en el día a día de la labor voluntaria, y por ello es importante asignar una figura de referencia que acompañe en esta fase formativa, pudiendo ser cualquier persona miembro del equipo. La evaluación de la formación de las personas voluntarias puede realizarse mediante encuestas de satisfacción una o varias veces al año, o recogiendo su valoración en encuentros individuales.

EVALUACIÓN

La Ley de Voluntariado señala que se deben implementar mecanismos de control, seguimiento y evaluación del voluntariado. Pero además, la evaluación nos permite conocer cómo se desarrolla la acción voluntaria, el grado de satisfacción y cumplimiento de los compromisos por ambas partes, si se cumplen las expectativas iniciales, si se están o no logrando los objetivos que inicialmente se habían planteado en el programa, qué alcance social estamos logrando, etc., por eso es importante que esta evaluación se haga periódicamente (mínimo una vez al año y/o al finalizar un proyecto/acción).

La evaluación permite redirigir las líneas de actuación, modificar comportamientos no satisfactorios, y potenciar aquellos que sí lo son, detectar nuevas necesidades, ajustar el itinerario y apoyar a la persona voluntaria. La persona idónea para realizar esta evaluación será la coordinación de voluntariado o su responsable.

Se distinguen tres tipos de evaluación:

- De la persona voluntaria a la entidad, su opinión sobre esta y nivel de satisfacción con la entidad, cómo se ha sentido, etc.
- De la entidad a la persona voluntaria, siempre de forma objetiva, evitando juicios y valoraciones personales, por lo que la recogida periódica de datos es de gran importancia así como que los aspectos a evaluar deben ser conocidos previamente
- Autoevaluación de la propia entidad y de su acción, partiendo de la realidad previamente fijada y documentada

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Proyecto Hombre. (2012). *Programa de Voluntariado de Proyecto Hombre 2012*. Asociación Proyecto Hombre.
- Pinto, V. (2007). *Relaciones entre voluntarios y empleados: cómo superar las diferencias*. Ágora Social.
- Plataforma del Voluntariado de España. (2006). *Manual para la persona responsable de voluntariado*. Plataforma del Voluntariado de España.
- Plataforma del Voluntariado de España. (2015). *Guía fácil: Ley de Voluntariado en 5 pasos*. Plataforma del Voluntariado de España.
- Plataforma del Voluntariado de España. (2019). *Manual de gestión del ciclo de las personas voluntarias*. Plataforma del Voluntariado de España.
- Plataforma del Voluntariado de España. (2020). *Código-guía sobre ética y voluntariado*. Plataforma del Voluntariado de España.
- Plataforma del Voluntariado de España. (2023). *Estándares de calidad en la gestión del ciclo de voluntariado y herramienta de autodiagnóstico*. Plataforma del Voluntariado de España.

ANEXOS

- Anexo I: Ficha de demanda de voluntariado
- Anexo II: PD Solicitud de Información
- Anexo III: Ficha de Incorporación al Voluntariado (Word, Excel, PDF y formulario Google, enviado a las coordinaciones)
- Anexo IV: PD Anadir a grupo de whatsapp
- Anexo V: PD Añadir a lista de difusión de whatsapp-SMS
- Anexo VI: PD Derechos de Imagen
- Anexo VII: Declaración Responsable
- Anexo VIII: Compromiso de Voluntariado
- Anexo IX: Encuesta de satisfacción de voluntariado
- Anexo X: Entrevista de cierre
- Anexo XI: Carta de despedida
- Anexo XII: Certificado de actividad
- Anexo XIII: Plazo de conservación de datos
- Anexo XIV: Lista de verificación
- Anexo XV: Carnet
- Anexo XVI: Cuestionario de evaluación de formación

Podéis encontrar estos anexos en el siguiente enlace o escaneando el código QR, para que los descarguéis tantas veces como necesitéis:

https://drive.google.com/drive/folders/1jUKjNhnnYAb7AxLG9eFjiiLN25BSZ4LT?usp=drive_link



PRO YEC TO VOLUNTARIADO

Financiado por:

