

# ESTUDIO SOBRE LAS POSIBILIDADES DE INCORPORACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LAS ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ETxebizitza eta Gizarte  
Gaietako Saila

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA  
Y ASUNTOS SOCIALES

*Financiado a través de: Ayudas para las Iniciativas Sociales de carácter experimental que aporten soluciones innovadoras. Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales Gobierno Vasco.*

Ikerketa Sozialen Zerbitzua



Servicio de Investigación Social



## ÍNDICE

---

ÍNDICE .....	2
1. INTRODUCCIÓN: .....	3
2. JUSTIFICACIÓN: .....	4
3. FINALIDAD Y OBJETIVOS: .....	8
4. OBJETO DE ESTUDIO Y MARCO CONCEPTUAL: .....	9
5. METODOLOGÍA: .....	11
5.1. Planteamiento general: .....	11
5.2. Fases y Técnicas de trabajo: .....	12
5.3. Proceso de trabajo: .....	13
5.4. Muestra: .....	19
5.5. Cronograma: .....	20
6. EXPERIENCIAS DE PARTICIPACIÓN DE PERSONAS USUARIAS COMO VOLUNTARIAS EN ORGANIZACIONES: .....	21
CUADRO RESUMEN DE LAS EXPERIENCIAS SELECCIONADAS .....	22
LAS PISTAS MÁS SIGNIFICATIVAS .....	74
7. VISIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO: .....	80
REFLEXIÓN GENERAL SOBRE LAS POSIBILIDADES DE QUE LAS PERSONAS USUARIAS PASEN A SER VOLUNTARIAS .....	80
SÍNTESIS DE LAS CUESTIONES POSITIVAS O BENEFICIOS DESTACADOS .....	84
SÍNTESIS DE LAS CUESTIONES NEGATIVAS O DIFICULTADES DESTACADAS .....	85
ALGUNAS PISTAS A TENER EN CUENTA A LA HORA DE PONER EN MARCHA ESTOS PROCESOS .....	85
UN PASO MÁS EN LA REFLEXIÓN: CASOS TIPO Y PROCESOS DISTINTOS .....	86
EN CONCLUSIÓN .....	92
8. VISIÓN DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS: .....	93
REFLEXIÓN GENERAL SOBRE LAS POSIBILIDADES DE QUE LAS PERSONAS USUARIAS PASEN A SER VOLUNTARIAS .....	93
ALGUNAS DE LAS CUESTIONES POSITIVAS O BENEFICIOS DESTACADOS .....	94
ALGUNAS DE LAS CUESTIONES NEGATIVAS O DIFICULTADES DESTACADAS .....	95
ALGUNAS CONSIDERACIONES EN RELACIÓN A LAS APORTACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS AL VOLUNTARIADO .....	96
EN CONCLUSIÓN .....	97
9. VISIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS: .....	99
REFLEXIÓN GENERAL SOBRE LAS POSIBILIDADES DE QUE LAS PERSONAS USUARIAS PASEN A SER VOLUNTARIAS .....	99
SÍNTESIS DE LAS CUESTIONES POSITIVAS O BENEFICIOS DESTACADOS .....	100
SÍNTESIS DE LAS CUESTIONES NEGATIVAS O DIFICULTADES DESTACADAS .....	101
MOTIVACIÓN DE LAS PERSONAS USURIAS PARA EL VOLUNTARIADO .....	101
TIPO DE TAREAS DE VOLUNTARIADO MÁS ADECUADAS O INTERESANTES .....	102
SOBRE EL COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN .....	104
EN CONCLUSIÓN .....	104
10. PRINCIPALES CONCLUSIONES: .....	106
ANEXO: .....	110

## **1. INTRODUCCIÓN:**

Algunas organizaciones enmarcadas en el ámbito del Tercer Sector han dejado patente las grandes dificultades con las que se encuentran a la hora de captar nuevas personas voluntarias así como en la retención de las que se incorporan. Ante este escenario se hacen necesarias nuevas iniciativas que fomenten las acciones ciudadanas solidarias de cara a superar los presentes problemas.

*Este estudio sobre las posibilidades de incorporación de las personas usuarias de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de actividades de voluntariado* pretende ser un novedoso impulso en la promoción del voluntariado que, además de superar estas dificultades en la incorporación de nuevo voluntariado, promueva los procesos de inclusión social de ciertos colectivos en riesgo de exclusión mediante su incorporación en la actividad voluntaria.

Este nuevo planteamiento se sirve de las sinergias que aparecen entre las personas y las organizaciones sin ánimo de lucro y que permiten aprovechar al máximo el capital interno del que disponen las entidades. Así, quienes en su día fueron usuarios y usuarias de la entidad, pasan a ser personal voluntario de la misma, transmitiendo y compartiendo sus conocimientos y capacidades a nuevas personas usuarias.

Con la investigación se trata de promover la reflexión en torno al papel que las personas usuarias pueden desempeñar en las organizaciones como voluntarias, prestando especial atención a los factores inhibidores y facilitadores del proceso, así como a los efectos positivos que puedan derivar del mismo.

Cabe señalar que la participación voluntaria en actividades que se desarrollan dentro de las organizaciones sin ánimo de lucro es una expresión de predisposición y compromiso desinteresado de las personas que, en última instancia, persigue la transformación social a través del desarrollo personal, social y cultural procurando mayor bienestar al conjunto de la sociedad. Por tanto, no se trata únicamente de un beneficio circunscrito al ámbito del voluntariado sino que sus consecuencias positivas redundan en el conjunto de la sociedad.

Por todo ello, la promoción de usuarios y usuarias de las organizaciones del Tercer Sector como personas voluntarias se perfila como una excelente oportunidad de reciprocidad entre el personal voluntario, las personas usuarias y las organizaciones, que permite aunar esfuerzos y dirigirlos, de manera unánime, en la misma dirección, hacia la transformación social.

## **2. JUSTIFICACIÓN:**

El voluntariado constituye un elemento clave de la ciudadanía activa a todos los niveles, ya que el compromiso de las personas voluntarias conlleva trabajar directa o indirectamente por mejorar la sociedad para todos. El compromiso y disposición de las personas voluntarias, más allá de los intereses personales, conlleva trabajar de manera directa o indirecta en la mejora del conjunto de la sociedad.

El voluntariado es un movimiento vivo y en constante cambio, que en los últimos años ha adquirido un desarrollo y un protagonismo social relevantes. El voluntariado representa la esencia de las organizaciones del Tercer Sector, muchas nacieron formadas exclusivamente por voluntariado y en una buena parte de ellas el voluntariado sigue siendo mayoritario a pesar de que la profesionalización experimentada por algunas organizaciones ha repercutido en la disminución del peso relativo de esta figura dentro del personal de la organización. Con todo, es un fenómeno sumamente amplio, heterogéneo y complejo, motivo éste que ha dificultado siempre las posibilidades para hacer una aproximación cuantitativa y cualitativa a dicho movimiento.

El *Informe Anual de la Situación del Voluntariado en la CAPV* recoge información relativa a organizaciones que cuentan entre sus diferentes actividades con programas participados por voluntariado. Las principales conclusiones del último Informe del año 2007<sup>1</sup> evidencian la citada heterogeneidad:

- la actividad del conjunto de organizaciones de voluntariado<sup>2</sup> abarca múltiples ámbitos de actuación -salud, medio ambiente, exclusión social, ocio, cooperación al desarrollo, cultura, deporte, empleo, etc.-;
- son organizaciones que prestan gran variedad de servicios y trabajan en proyectos que atienden a colectivos muy distintos -infancia, mujer, personas con discapacidad, inmigrantes, personas mayores, personas presas, etc.-;
- entre las organizaciones de voluntariado se encuentran tanto entidades cuya actividad se circunscribe al ámbito local como entidades con un ámbito geográfico de actuación muy superior (estatal, internacional, etc.);
- los recursos humanos de las organizaciones dan muestra de una riqueza de perfiles, formas de compromiso y de relación con la organización –personas voluntarias, personas asociadas, personal remunerado, personas destinatarias, etc.;
- el tamaño de las organizaciones de voluntariado varía enormemente entre unas y otras –el grupo más numeroso lo componen aquellas que cuentan con entre 10 y 50 personas teniendo en cuenta a personal remunerado y el voluntariado, pero también

---

<sup>1</sup> Dpto. de Vivienda y Asuntos Sociales de Gobierno Vasco. Informe anual de la Situación del Voluntariado en la CAPV.2007

<sup>2</sup> Este informe toma como muestra las organizaciones registradas en el Censo General de Organizaciones de Voluntariado de Gobierno Vasco.

- hay organizaciones formadas por menos de 10 personas, formadas por más de 100 miembros, etc.-;
- en la mayoría de las organizaciones el voluntariado representa más de la mitad del total de personas que trabajan en las mismas. Si bien la media habla de 108 personas voluntarias por organización una desviación típica demasiado elevada indica la diversidad de casos y hace preciso que se considere también que el número más frecuente (moda) es el de 15 personas voluntarias;
  - pueden distinguirse organizaciones que llevan a cabo un trabajo voluntario a favor de terceras personas ajenas a la organización -vienen a representar tres de cada cuatro organizaciones- y organizaciones cuya actividad repercute principalmente en beneficio de los miembros del propio grupo –una de cada cuatro-;
  - aproximadamente una de cada cuatro personas voluntarias colabora con la organización de manera esporádica u ocasional y sólo algo más de un tercio de organizaciones cuenta con un voluntariado mayoritariamente estable.

De otro lado, el *Informe sobre la situación de las personas voluntarias en las organizaciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco*<sup>3</sup> realizado el año 2005 y que se centra no tanto en la realidad de las organizaciones sino de las personas voluntarias arrojó luz sobre algunas otras cuestiones:

- la inmensa mayoría de las personas voluntarias han decidido serlo por motivos altruistas, como son la satisfacción por ayudar a los demás y la utilidad social de la acción, si bien el componente lúdico (pasárselo bien y conocer gente) también tiene su importancia como factor motivante para adentrarse en el mundo del voluntariado;
- las razones más mencionadas que llevan a una persona a abandonar su faceta de voluntaria son las obligaciones familiares y el trabajo o los estudios;
- el voluntariado vasco lleva una media de cinco años en su organización;
- se percibe cierta versatilidad y “pluriempleo” en la persona voluntaria en cuanto a funciones (la multiplicidad de tareas para una misma persona parece ser una constante);
- el voluntariado se encuentra muy satisfecho con las relaciones que mantiene con las personas destinatarias de su actividad voluntaria, con sus compañeros y compañeras voluntarias, con las personas responsables de voluntariado en su organización y en menor medida con el resto de profesionales que trabajan en ella;
- la evaluación y el seguimiento de la actividad del voluntariado precisaría de refuerzo como mecanismo de mejora en la organización;
- algunos de los derechos fundamentales de la persona voluntaria como el seguro y la compensación por gastos no siempre son garantizados por las organizaciones actualmente.

---

<sup>3</sup> Dpto. de Vivienda y Asuntos Sociales de Gobierno Vasco. *Voluntariado Vasco 2005. Análisis de un compromiso.*

Otros estudios<sup>4</sup> recientes sobre el Tercer Sector vienen a constatar también ciertos obstáculos que las organizaciones de voluntariado están teniendo que superar actualmente:

- dificultades para conseguir una renovación efectiva de los miembros de los órganos de gobierno;
- menor estabilidad en la colaboración de las personas voluntarias y una menor disponibilidad en cuanto a la intensidad de esta colaboración que hace unos años;
- dificultades para involucrar a nuevas personas en los proyectos existentes;
- problemas para garantizar la continuidad de los ya participantes de la organización.

En un momento como el actual, en el que los procesos de participación del voluntariado están sujetos a importantes cambios, tanto en lo que respecta a la intensidad y modos de la propia participación, como en los perfiles y motivaciones-expectativas de las nuevas personas voluntarias, cobran especial importancia los trabajos de investigación que persigan ir más allá de una descripción y traten de profundizar en la realidad que esconden dichos procesos. En este sentido, el presente estudio está encaminado a cubrir una laguna existente que supone la falta de estudios novedosos en el ámbito del voluntariado en nuestro entorno.

Dado que el capital humano constituye uno de los principales valores en las organizaciones, la captación de nuevas personas voluntarias se presenta como una tarea estratégica para las organizaciones que debe desarrollarse y planificarse con detenimiento.

Aunque normalmente las organizaciones han buscado a los nuevos miembros en el exterior, hoy cabe explorar las posibilidades de aprovechar los recursos que tienen dentro a través de la incorporación de personas que han sido usuarias de los servicios que ofrecen. Una práctica que trata de promover sinergias entre las personas y las organizaciones, y aprovechar al máximo el capital interno del que disponen.

De un lado, la incorporación de quienes en su momento fueron usuarios y usuarias de las organizaciones y que por tanto, conocen la organización y sus fines, podría contribuir a reducir las dificultades que encuentran las organizaciones en la captación de personal voluntario entre la población en general y en última instancia, podría facilitar el relevo generacional necesario en las organizaciones.

Por otro lado, estos procesos de inclusión pueden contribuir favorablemente en las posibilidades de integración social de ciertos colectivos en riesgo de exclusión. La participación social activa, canalizada a través del voluntariado, puede entenderse como una vía válida para visibilizar e impulsar el papel y protagonismo en la sociedad de aquellos colectivos más vulnerables.

---

<sup>4</sup> *Diagnóstico del Libro Blanco del Tercer Sector de Bizkaia*. Documento síntesis. 2008. Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia. [WWW.3sbizkaia.org](http://WWW.3sbizkaia.org)

En este sentido, el *Dictamen del Comité de las Regiones sobre “La contribución del voluntariado a la cohesión económica y social” de abril del 2008*<sup>5</sup> reconoce que “los grupos excluidos socialmente son menos propicios a realizar actividades de voluntariado y que es importante que se les anime a participar y se sientan necesarios como voluntarios”. Así mismo, señala “el importante papel que el voluntariado puede desempeñar con respecto al aprendizaje permanente, permitiendo a las personas adquirir nuevas capacidades que contribuyan a su desarrollo personal, social y cultural, y que aumenten y adapten su empleabilidad a un contexto económico en constante cambio”.

También puede preverse que las personas que habiendo sido usuarias se incorporan a la organización como voluntarias podrán poner a disposición de nuevos usuarios y usuarias su propia experiencia vital y compartir sus conocimientos con personas que persiguen el mismo fin que se puede entender también como un proceso de formación y aprendizaje en el diálogo plural encaminado a la transformación social.

Además, este tipo de procesos pueden reforzar el movimiento asociativo en general y contribuir en última instancia al refuerzo del sentido de participación y pertenencia de los diversos integrantes de la organización y constituye una oportunidad para ensayar o reforzar una dinámica organizativa abierta y participativa.

Por último, el proceso de reflexión que se plantea con esta investigación constituye una oportunidad única de aprendizaje para cada organización que participa -sobre el contexto, sobre sí misma como organización, sobre herramientas y sistemas de planificación, etc.-, al tiempo que atiende también a la sistematización de los procesos con el fin de que otras organizaciones puedan emprender iniciativas similares.

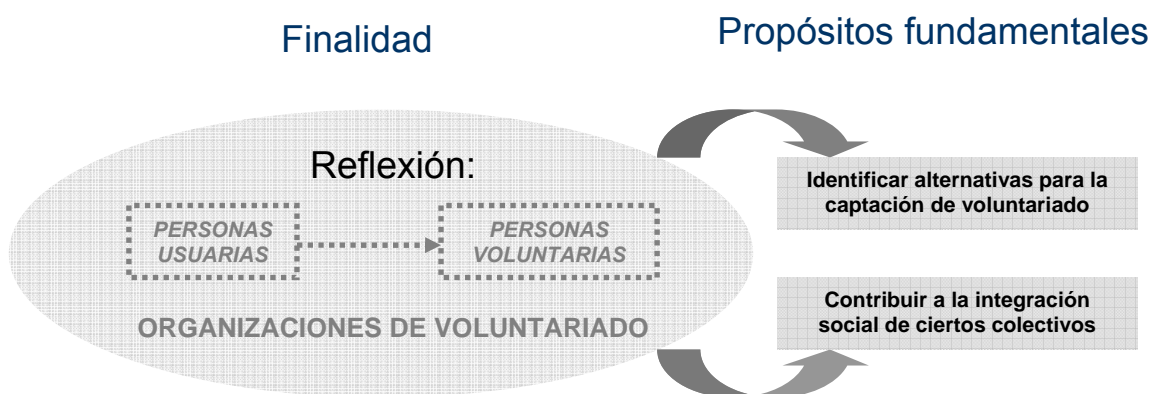
---

<sup>5</sup> Diario Oficial de la Unión Europea. *Dictamen del Comité de las Regiones sobre «La contribución del voluntariado a la cohesión económica y social»*. (2008/C 105/03).

### 3. FINALIDAD Y OBJETIVOS:

El presente estudio tienen como finalidad promover la reflexión en torno a las posibilidades actuales de que las personas usuarias de las organizaciones de voluntariado que forman el Tercer Sector participen como personas voluntarias en dichas entidades.

Con todo, se pretende profundizar en la identificación de alternativas a las dificultades que muestran algunas organizaciones a la hora de captar voluntariado, así como descubrir el modo en que estos procesos pueden contribuir favorablemente a la integración social de ciertos colectivos.



#### Objetivos específicos:

- ▶ Identificar experiencias relacionadas con la participación de las personas usuarias en la organización como personas voluntarias.
- ▶ Recopilar información significativa sobre los casos que pueda ser útil para otras organizaciones que se planteen poner en marcha procesos similares.
- ▶ Identificar los factores que propician la integración de personas usuarias de las organizaciones del Tercer Sector como personas voluntarias, diferenciando distintos casos (en función del ámbito de actuación de la organización, del grado de autonomía de la persona usuaria, etc.).
- ▶ Identificar los factores que dificultan la integración de personas usuarias de las organizaciones del Tercer Sector como personas voluntarias, diferenciando distintos casos (en función del ámbito de actuación de la organización, del grado de autonomía de la persona usuaria, etc.).



#### **4. OBJETO DE ESTUDIO Y MARCO CONCEPTUAL:**

El objeto de estudio de la presente investigación está formado por aquellas **organizaciones no lucrativas de la CAPV que cuentan entre sus diferentes actividades con programas participados por voluntariado.**

El concepto de **voluntariado** pudiera dar lugar a un amplio debate pero dado que no es objeto del presente estudio a efectos de esta investigación se parte de la actual ley de Voluntariado de la Comunidad Autónoma del País Vasco que entiende por voluntariado “el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas, siempre que se realicen de manera *desinteresada y con carácter solidario, voluntaria y libremente, sin traer causa de una relación laboral, funcional o mercantil, o de una obligación personal o deber jurídico, sin retribución económica, a través de organizaciones sin ánimo de lucro, y sin sustituir servicios profesionales remunerados*”<sup>6</sup>.

Dada la heterogeneidad que caracteriza a las organizaciones de voluntariado del Tercer Sector se ha optado por establecer algunos criterios que garanticen que la selección de entidades objeto de estudio que participen en la presente investigación, es coherente con las distintas realidades existentes y por consiguiente la reflexión que se propone contempla el máximo de visiones posibles.

Como se ha dicho, las organizaciones de voluntariado muestran una gran diversidad en función de su ámbito de actuación, el colectivo de personas usuarias con el que trabajan, la finalidad de su actuación, etc. De acuerdo con las características de este estudio a priori se ha considerado que el criterio principal a tener en cuenta sea el del perfil de las personas usuarias que sean objeto prioritario de la organización. Esto significa que se ha presupuesto una asociación significativa entre la orientación de la acción de una organización a uno u otro tipo de colectivo y la perspectiva que una organización adopta a la hora de valorar este tipo de procesos.

Cabe señalar también, que si bien la selección de organizaciones a participar ha estado guiada por un criterio principal como es el del perfil de persona usuaria, también se ha tenido en cuenta la importancia de que en dicha selección hubiera cierta representación de los principales ámbitos de actuación (salud, discapacidad, exclusión social, cultura, cooperación al desarrollo, etc.).

---

<sup>6</sup> Ley 17/1998, de 25 de junio, de voluntariado (B.O.P.V: de 13/07/1998)

Ahora bien, la adopción a apriorística de este supuesto para la selección de entidades no ha sido óbice para ir asumiendo otros criterios de cara a la interpretación de la información recogida, en la medida en que a lo largo del trabajo de campo de la investigación se ha ido poniendo de manifiesto su relevancia (puede seguirse este proceso a lo largo de los capítulos del análisis).

Si bien es cierto que en el ámbito de los servicios sociales la definición más extendida de **persona usuaria** comprende al conjunto de personas con las que se interviene directamente, una concepción más amplia permite incluir a otras personas que tienen relación con la organización como las personas participantes de actividades grupales, etc. A efectos de la presente investigación se asumirá el concepto con cierta flexibilidad a fin de poder involucrar en la reflexión a organizaciones de carácter diverso y no sólo a aquellas que se enmarcan en el ámbito de la acción social.

Así, las personas usuarias suelen corresponderse con aquellas que utilizan los servicios ofertados por las organizaciones, siendo receptoras directas y su presencia tiene un cierto carácter regular. Es el caso por ejemplo, de organizaciones cuya misión pasa por la inserción de colectivos en riesgo de exclusión – personas drogodependientes, prostitutas, personas presas, etc.- o de organizaciones que gestionan recursos y ofertan servicios a colectivos que cuentan con alguna enfermedad o dependencia – personas enfermas de cáncer, personas con discapacidad, personas afectadas por adicciones, etc.-

De otro lado, las que podrían denominarse personas participantes se corresponden con aquellas personas que toman parte de distintas actividades grupales ofertadas por la entidad como cursos, talleres o charlas y cuya relación puede o no ser regular. Aunque también puede ser el caso de algunas de las organizaciones mencionadas anteriormente, se vinculan a este concepto mayoritariamente las entidades culturales, asociaciones de mujeres, organizaciones de tiempo libre, etc. cuyos destinatarios y destinatarias pueden ser tanto algunos colectivos específicos como la población en general.

Otro concepto que puede interferir es el de persona socia. En ambos casos las personas receptoras y participantes pueden corresponderse o no con los y las socias de la organización pero no debe de entenderse como requisito indispensable.

## 5. METODOLOGÍA:

### 5.1. Planteamiento general:

La metodología empleada ha sido de **corte cualitativo**. Se opta por esta metodología por cuanto lo que más interesa es profundizar en los diagnósticos de los diferentes agentes implicados, entenderlos e interpretar los significados inter subjetivos de sus ideas sobre los procesos, sus causas...

El valor de la metodología cualitativa reside en que se orienta a la búsqueda de significado y una vez ha sido cuidadosamente diseñada y programada, permite acercarse al centro de la cuestión que se analiza, a través de la distinción y descripción de todos aquellos procesos que no aparecen a simple vista, que subyacen a la interpretación de la realidad que los y las protagonistas intercambian con el equipo investigador.

Este proyecto parte de una concepción de los y las destinatarias de la investigación también como agentes activos de colaboración en el proceso y por ello, se plantea una investigación del tipo IAP-Investigación-Acción Participativa.

La investigación participativa es un enfoque de la investigación social mediante el cual se busca la plena participación de la comunidad en el análisis de su propia realidad, con el objeto de promover la participación social para el beneficio de las y los participantes de la investigación. Es un método de estudio y acción que busca obtener resultados fiables y útiles para mejorar situaciones colectivas, basando la investigación en la participación de los propios colectivos a investigar. Que así, pasan de ser "objeto" de estudio a sujeto protagonista de la investigación, controlando e interactuando a lo largo del proceso investigador y necesitando una implicación y convivencia del equipo investigador externo en la comunidad a estudiar.

Este enfoque de trabajo persigue que las propias organizaciones de voluntariado, a través de sus responsables pero también con la participación activa de su personal voluntario, personal remunerado y especialmente las personas usuarias y sus familiares, realicen un análisis del contexto y de su propia situación y actualicen sus estrategias y su propia dinámica organizativa en función de este análisis de forma coherente con sus objetivos e identidad.

El proyecto asume la participación activa de las personas usuarias en el proceso de reflexión como un elemento clave para conseguir presentar propuestas de trabajo coherentes y ajustadas a la realidad de sus protagonistas.

## 5.2. Fases y Técnicas de trabajo:

FASE	TÉCNICA		OBJETIVO
Establecimiento del marco y orientación del estudio	1. Grupo de trabajo participado por el Servicio de Estudios Sociales y las Agencias para el Voluntariado y las Asociaciones.		Reflexionar sobre el estado de la cuestión y orientar la reflexión, contrastando herramientas y documentos de trabajo.
	2. Consulta de fuentes secundarias.		Abordar un marco teórico de referencia que permita conocer el panorama actual del fenómeno del voluntariado, situar el contexto de la investigación y constituir el soporte a partir del cual iniciar la búsqueda de experiencias y la reflexión.
Recopilación de experiencias	3. Entrevistas a entidades con experiencias significativas.		Recoger información relevante sobre experiencias significativas no sistematizadas.
	4. Grupo de discusión con representantes de organizaciones de voluntariado.		Profundizar en los factores que obstaculizan o favorecen los procesos que se pretenden estudiar, así como la valoración de algunas de las experiencias existentes.
5. Grupo de discusión con personas voluntarias de las organizaciones.	Conocer la valoración de los procesos que se pretenden estudiar desde la óptica de uno de los colectivos implicados.		
Reflexión	6. Cuestionario a personas usuarias de las organizaciones de voluntariado.		Conocer las expectativas y visión de los procesos de las personas usuarias objeto de estos procesos.
	7. Técnica Delphi con representantes de organizaciones de voluntariado.		Concretar algunos de los aspectos de la reflexión.
Análisis y orientaciones	8. Trabajo de gabinete.		Analizar los distintos documentos generados a lo largo del proceso de reflexión así como las experiencias con el fin de establecer unas conclusiones finales.

### 5.3. Proceso de trabajo:

<b>Establecimiento del marco y orientación del estudio</b>	<b>1. Grupo de trabajo</b> participado por el Servicio de Estudios Sociales y las Agencias para el Voluntariado y las Asociaciones:
--	---

Se estableció un primer **contacto** con las tres Agencias para el Voluntariado y las Asociaciones GIZALDE, ERDU y BOLUNTA con el fin de poner en conocimiento de las mismas la puesta en marcha de la investigación.

Se realizó una **sesión presencial** en la que distintos miembros del equipo investigador del Servicio de Estudios Sociales de Fundación EDE contrastaron los primeros pasos a seguir con algunos miembros de Bolunta.

Así mismo, posteriores contactos telefónicos y vía email con las tres Agencias facilitaron la **selección de las organizaciones** que finalmente participaron en la investigación.

A lo largo del proceso ha existido una interlocución vía email entre las distintas partes que ha permitido intercambiar información así como **contrastar documentos** de trabajo (actas, conclusiones, etc.).

<b>Establecimiento del marco y orientación del estudio</b>	<b>2. Consulta de fuentes secundarias:</b>
--	--

Se ha llevado a cabo una revisión y selección de bibliografía y de publicaciones especializadas y específicas. Posteriormente, se ha elaborado un **anexo** de referencias documentales, describiendo las referencias documentales de acuerdo a UNE 50-104-94.<sup>7</sup>

<b>Recopilación de experiencias</b>	<b>2. Consulta de fuentes secundarias:</b>
-------------------------------------	--

En un primer momento, la estrategia de búsqueda estaba orientada a la identificación de buenas prácticas, entendidas como “las acciones que, fruto de la identificación de una necesidad, sistemáticas, eficaces, eficientes, sostenibles, flexibles y están pensadas y realizadas por los miembros de una organización con el apoyo de sus órganos de dirección y que, además de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, suponen una mejora evidente de los estándares del servicio. Estas buenas prácticas deben estar documentadas para servir de referente a otros y facilitar la mejora de sus procesos”. Posteriormente se optó por considerar todas aquellas experiencias que aun no correspondiéndose con el concepto de buena práctica por carecer del suficiente grado de formalización representaban iniciativas

<sup>7</sup> AENOR. Norma UNE 50-104-94. Referencias bibliográficas. Contenido, forma y estructura. Madrid: AENOR, 1994, 19 p.

significativas y útiles para otras organizaciones que se planteen poner en marcha procesos similares.

Para alcanzar el objetivo de obtener información relevante y actualizada sobre el tema, se procedió a la identificación y revisión de fuentes coherentes y pertinentes con el objeto de estudio:

- **Fuentes directas:** Revisión y selección de bibliografía y de publicaciones especializadas.
- **Fuentes indirectas:** Todos los recursos informativos y documentales, en cualquier soporte, que recojan información de interés: sitios Web, memorias, bases de datos, informes y dossiers, documentación generada por las propias entidades y contacto directos para recabar información.

La sistematización y selección de referencias documentales se ha llevado a cabo mediante una descripción bibliográfica de acuerdo a UNE 50-104-94. En este anexo de referencias se incluyen tanto recursos electrónicos como en soporte papel.

Una vez identificadas las distintas experiencias se ha efectuado un vaciado de la información relevante, que ha consistido en la revisión de los contenidos extraídos de las fuentes seleccionadas, y un volcado de la misma en herramientas de trabajo (ficha) que han permitido que la descripción de cada una de las experiencias descansa sobre una serie de ejes que en última instancia facilitan su comparación.

Para optimizar la información obtenida, se trabajó en el diseño de una **ficha** que contuviera los campos relevantes y suficientes en los que volcar sistemáticamente la información. La ficha debía servir para vaciar los contenidos recogidos en las experiencias, así como para dar, desde el punto de vista documental, homogeneidad al formato, adaptando toda la información obtenida a una plantilla única.

Los campos identificados para las fichas son los siguientes<sup>8</sup>:

- ✓ Título de la experiencia
- ✓ Organización que la promueve
- ✓ Ámbito de actuación en el que se han desarrollado
- ✓ Contexto en el que surge
- ✓ Breve descripción de la experiencia
- ✓ Datos
- ✓ Objetivos

<sup>8</sup> Es importante tener presente que el volumen de información al que ha sido posible acceder en cada caso en relación a las características de la iniciativa ha variado sustancialmente.

- ✓ Metodología empleada
- ✓ Evaluación de la experiencia
- ✓ Aportaciones detectadas
- ✓ Valoración y orientaciones

### Recopilación de experiencias

#### 3. Entrevistas a entidades con experiencias significativas.

La fuente de información en el caso de las experiencias que no están documentadas ni formalizadas ha sido el **contacto directo con las entidades**. Es por eso que el proceso de búsqueda seguido ha combinado la consulta de fuentes secundarias (sitios Web, memorias, informes, dossiers y otra documentación generada por las propias entidades) con la consulta de fuentes primarias (entrevistas con las propias organizaciones).

Se han llevado a cabo un total de **1** entrevista semiestructurada presencial y **3** entrevistas estructuradas a distancia. El guión de las entrevistas se ha basado en la ficha de recogida de información.

Las entrevistas se han realizado a las siguientes organizaciones:

- ASAFES, Asociación Alavesa de Familiares y Personas con Enfermedad Mental
- Fundación IZAN-Proyecto Hombre Gipuzkoa
- CEAR- Euskadi
- FCVS, Federació Catalana de Voluntariat Social

### Reflexión

#### 4. Grupo de discusión con representantes de organizaciones de voluntariado.

El grupo de discusión o grupo focal consiste en reunir a un número de personas para que expresen sus opiniones, opiniones que, aunque sólo sea en cierta medida, no podrán escapar de la influencia del grupo y estarán condicionadas por éste. De manera que podemos decir que se trata de una dinámica que se mueve entre dos niveles de realidad e influjos mutuos, donde lo que se expresa no es ni reflejo de la opinión de cada individuo por separado, ni tampoco reflejo de lo que el grupo expresa o valora únicamente.

Estos grupos de trabajo ofrecen oportunidades de conocimiento y de análisis que otras técnicas no puede ofrecer. En el grupo “se multiplican las reacciones individuales y se intercambian más puntos de vista”. Los sujetos individuales se encuentran más abrigados entre el resto de las personas del grupo, y se “lanzan” a contestar preguntas que individualmente ignorarían. Se trata de romper las barreras de la comunicación y dar rienda suelta a las opiniones.

“El término ‘Grupo’ es entendido aquí como sinónimo de un colectivo de personas que participan en poseer los mismos intereses, los mismos valores, la misma situación social o una misma experiencia, y son analizadas tras haber sido puestas de algún modo u otro en contacto entre sí”<sup>9</sup>. El grupo actúa en este caso como “un gran provocador”<sup>10</sup>.

Por lo general, las personas desarrollamos una escasa capacidad de auto observación y autoanálisis con lo que no se nos hace fácil expresar claramente las ideas que son resultado de esas reflexiones que nos exige el o la entrevistadora. La tarea del grupo es potenciar y facilitar ese trabajo de reflexión, dando pie a un intercambio de ideas. Además ha venido considerándose una excelente técnica para generar y recoger nuevas ideas, perspectivas, posibilidades de solución, etc.

Se llevó a cabo una sesión presencial el día 23-10-2008 a la que acudieron un total de **15 organizaciones distintas**.

#### **FICHA TÉCNICA**

**Grupo:** Organizaciones de voluntariado

**Fecha:** 23-10-08

**Hora:** de 18,00 a 19,30

**Objetivo de la sesión:**

- Conocer la visión general de las distintas organizaciones participantes sobre la posibilidad de que las personas usuarias pasen a ser personas voluntarias.
- Reflexión de las organizaciones sobre los posibles procesos para que las personas usuarias de las organizaciones pasen a ser personas voluntarias a partir de experiencias existentes en el entorno.

**Equipo investigador:** Jone Gurrea, Zuriñe Romeo, Roberto Mier, Ainara Canto, Itziar Fernández.

**Participantes:**

1. ULERTUZ
2. CRUZ ROJA GIPUZKOA
3. BIDESARI PASTORAL PENITENCIARIA
4. ASOCIACIÓN VIZCAINA DE LARINGECTOMIZADOS
5. AECC (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CANCER)
6. ASOCIACIÓN URIBE-KOSTA
7. ADEMBI
8. AFADES
9. ASPANOVAS
10. AURRERANTZ
11. NAGUSILAN VOLUNTARIADO SOCIAL DE MAYORES
12. ASOCIACIÓN CULTURAL DE MUJERES SOLASTIAR
13. ALBOAN
14. INGENIERÍA SIN FRONTERAS DEL PAÍS VASCO
15. MÉDICOS DEL MUNDO

<sup>9</sup> Ruiz de Olabuénaga, J.I. (1999 : 279). Op.cit.

<sup>10</sup> Idem (p.250)



El grupo se dinamizó mediante un guión semiestructurado (ver anexo) y una vez volcada y analizada la información recogida a través de los mismos se elaboró un acta que se devolvió a las distintas personas participantes del grupo.

## **Reflexión**

### **5. Grupo de discusión con personas voluntarias de las organizaciones.**

Se llevó a cabo una sesión presencial el día 30-10-2008 a la que acudieron un total de **17 personas voluntarias** de 10 organizaciones distintas. El contacto con las personas voluntarias fue facilitado por las organizaciones de voluntariado participantes en la reflexión<sup>11</sup>.

#### **FICHA TÉCNICA**

**Grupo:** Personas voluntarias de las organizaciones de voluntariado

**Fecha:** 30-10-08

**Hora:** de 18,15 a 19,45

**Objetivo de la sesión:**

- Conocer la visión general del voluntariado las distintas organizaciones participantes sobre la posibilidad de que las personas usuarias pasen a ser personas voluntarias.
- Reflexión en el colectivo voluntario sobre los posibles procesos para que las personas usuarias de las organizaciones pasen a ser personas voluntarias

**Equipo investigador:** Jone Gurrea, Roberto Mier.

**Participantes:** 17 personas voluntarias de las siguientes organizaciones:

1. ULERTUZ (1 persona participante)
2. AECC (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CANCER) (2 personas participantes)
3. ASPANOVAS (1 persona participante)
4. AURRERANTZ (3 personas participantes)
5. NAGUSILAN VOLUNTARIADO SOCIAL DE MAYORES (2 personas participantes)
6. ASOCIACIÓN CULTURAL DE MUJERES SOLASTIAR (2 personas participantes)
7. ALBOAN (2 personas participantes)
8. MÉDICOS DEL MUNDO (1 persona participante)
9. EKINTZA-ALUVIZ (1 persona participante)
10. FUNDACIÓN GIZAKIA (2 personas participantes)

El grupo se dinamizó mediante un guión semiestructurado (ver anexo) y una vez volcada y analizada la información recogida a través de los mismos se elaboró un acta que se devolvió a las distintas personas participantes del grupo.

## **Reflexión**

### **6. Cuestionario a personas usuarias de las organizaciones de voluntariado.**

<sup>11</sup> Algunas organizaciones participantes en el estudio no pudieron asistir el grupo de discusión presencial pero han venido colaborando en el proceso de forma no presencial, recibiendo información sobre los pasos dados y facilitando el contacto con personas voluntarias y usuarias. En total se ha contado con la colaboración de 17 entidades.

La consulta a las personas usuarias se abordó finalmente a través de cuestionarios (ver anexo) estructurados auto administrados (las organizaciones repartieron los cuestionarios entre sus personas usuarias y después se los hicieron llegar al equipo investigador) y administrados (encuentros entre el equipo investigador y las personas usuarias). La elección de la técnica más apropiada en cada caso fue consensuada con las propias organizaciones que orientaron la labor del personal investigador.

Se recogió información de un total de **34 personas usuarias** de **8** organizaciones distintas.

#### **FICHA TÉCNICA**

**Período de recogida de información:** desde el 5 hasta el 24 de noviembre

**Objetivo:**

- Conocer las expectativas y visión de los procesos de las personas usuarias objeto de estos procesos.

**Equipo investigador:** Jone Gurrea, Roberto Mier.

**Participantes:** 34 personas usuarias de las siguientes organizaciones:

1. ULERTUZ (1 persona participante)
2. ASOCIACIÓN VIZCAÍNA DE LARINGECTOMIZADOS (3 personas participantes)
3. ADEMBI (6 personas participantes)
4. ESCUELA DE TIEMPO LIBRE DE LA FUNDACIÓN EDE (11 personas participantes)
5. ASOCIACIÓN CULTURAL DE MUJERES SOLASTIAR (6 personas participantes)
6. MÉDICOS DEL MUNDO (2 personas participantes)
7. BIDESARI PASTORAL PENITENCIARIA (3 personas participantes))
8. AECC (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CANCER) (2 personas participantes)

#### **Reflexión**

#### **7. Técnica Delphi con representantes de organizaciones de voluntariado.**

Con el fin de establecer una dinámica para consensuar, completar y concretar la información recogida a lo largo del proceso se ha empleado una variante del método Delphi. Esta técnica puede considerarse una “técnica de análisis del estado de opinión”.

La diferencia más reseñable entre el grupo de discusión y la técnica Delphi, que quedaría encuadrada dentro de las denominadas “entrevistas de grupo”, consiste en que las personas que lo componen no se reúnen físicamente, de manera que no existe una interacción directa entre ellas. No se requiere de desplazamientos ni disponibilidad horaria para hacerlas coincidir, se mantiene el anonimato, los sujetos pueden expresarse con absoluta libertad porque el panel de personas expertas nunca llega a saber qué opina cada uno de los individuos concretos... características que favorecen la búsqueda del consenso mínimo y la jerarquización de las ideas.

El equipo investigador hizo llegar a través del email el día 17 de noviembre a cada organización participante un documento (ver anexo) que incluía un planteamiento para contrastar determinados aspectos ya trabajados en el grupo presencial previo. Una vez recibidas las respuestas se sistematizaron y se volvió a hacer llegar a los y las participantes el resultado del contraste.

## **Análisis y orientaciones**

### **8. Trabajo de gabinete.**

El equipo técnico del estudio ha compilado el conjunto de información y ha realizado un análisis global a partir del cual ha establecido una serie de conclusiones reflejadas en el presente informe final.

#### **5.4. Muestra:**

La muestra de organizaciones y personas seleccionadas no será probabilística sino que se seguirá un muestreo de tipo opinático, en el que el equipo investigador seleccionará aquellas entidades que por su mayor conocimiento o representatividad en el problema a investigar sean consideradas las más idóneas y representativas del conjunto de entidades.

También suele denominarse muestra razonada, en ella no entran los cálculos estadísticos, no es estadísticamente representativa, pero constituye la forma ideal de cara a trabajar con técnicas cualitativas y que requieren de una consulta a un reducido número de personas, aquellas con un mayor conocimiento del tema a investigar.

Como se ha dicho en el apartado de objeto de estudio, se ha optado por establecer una clasificación a priori de organizaciones en base al distinto perfil de personas usuarias, que procure una selección muestral acorde con la realidad y que garantice que la reflexión se alimente de puntos de vista distintos. Con todo se prevé que la reflexión en torno a las posibilidades actuales de que las personas usuarias participen como personas voluntarias se vea influida principalmente por dos perspectivas: de un lado, la *captación interna de voluntariado en un sentido amplio* y de otro lado, la *inserción social a través del voluntariado*.

### 5.5. Cronograma:

2008						
FASE	Jun.	Jul.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
<b>Establecimiento del marco y orientación del estudio</b>						
<b>Recopilación de experiencias</b>						
<b>Reflexión</b>						
<b>Análisis y orientaciones</b>						

## 6. EXPERIENCIAS DE PARTICIPACIÓN DE PERSONAS USUARIAS COMO VOLUNTARIAS EN ORGANIZACIONES:

El presente apartado se corresponde con la **descripción de una serie de experiencias relacionadas con procesos de incorporación de personas usuarias en tareas de voluntariado aplicadas por organizaciones del Tercer Sector**. La identificación de experiencias del entorno ha abarcado el nivel comunitario, estatal y europeo.

El objetivo último de la recopilación de información en torno a estas experiencias pasa por presentar casos que puedan ser útiles para otras organizaciones que se planteen poner en marcha procesos similares. Desde esta perspectiva se adoptan cinco criterios para la identificación y priorización de experiencias con el fin alcanzar una visión lo más completa posible:

- *Nivel de sistematización de la descripción de las acciones*: nos referimos en este caso no tanto a que las experiencias sean sistemáticas como al hecho de que las iniciativas desarrolladas por las entidades estén documentadas y difundidas por escrito, lo que favorece su puesta en práctica y la posibilidad de que el conocimiento sea más fácilmente transferible a otras organizaciones.
- *Perfil de personas usuarias heterogéneo*: dada la heterogeneidad de la acción desarrollada por las organizaciones de voluntariado y la dificultad en definir un perfil único de voluntariado a partir de las experiencias identificadas, se ha considerado recopilar iniciativas que tuviesen en cuenta perfiles de usuarios diferentes.
- *Ámbito de actuación heterogéneo*: dada la heterogeneidad de la acción desarrollada por las organizaciones de voluntariado y los diversos ámbitos de actuación en los se han identificado buenas prácticas, se ha considerado recopilar iniciativas que tuviesen en cuenta ámbitos de actuación diferentes para reflejar esta heterogeneidad.
- *Replicabilidad de las experiencias*: presentar casos similares o idénticos al objeto de estudio favorece que sean aplicables a otras organizaciones.
- *Prácticas en uso*: es importante que los ejemplos de experiencias identificadas no se fundamenten en ideas abstractas sino que se hayan aplicado o aún estén en proceso de implantación.
- *Carácter innovador*: se ha priorizado la selección de iniciativas que se llevan a cabo por primera vez en esa entidad o ámbito de intervención y/o nunca se han hecho antes.

El propio proceso de búsqueda de dichas experiencias ha evidenciado la necesidad de considerar no sólo aquellas experiencias sistematizadas, documentadas y difundidas por escrito –lo que estrictamente consideraríamos buenas prácticas–, sino también contemplar las acciones y programas que actualmente son llevados a cabo por numerosas organizaciones en este sentido y que sin embargo, no cuentan con dicho grado de formalización. A estas acciones

que no están documentadas ni formalizadas -en las que la fuente de información ha sido en todos los casos el contacto directo con las entidades- y que, sin embargo, aportan información de interés relacionada con el objeto de estudio las hemos denominado experiencias. Con este término nos referimos a “buenas formas de hacer”, de carácter novedoso e innovador, que han llevado a cabo algunas organizaciones. Una recogida de información que no incluyera estas experiencias estaría obviando una significativa parte de la realidad, dado que una de las conclusiones que derivan de este estudio se refiere al escaso grado de sistematización del tipo de procesos sobre los que se aspira a recopilar información.

De otro lado, con el fin de recabar el máximo de ejemplos posibles y de ampliar con ello el volumen de información susceptible de ser considerada en la reflexión sobre este tipo de procesos, se ha optado por considerar tanto experiencias que coinciden en esencia con el objeto de estudio -procesos de incorporación de personas usuarias como voluntarias en las organizaciones-, como experiencias que no siendo coincidentes guardan ciertas similitudes y características que permiten considerarlas una referencia importante.

A continuación se presenta la relación de 20 experiencias distintas identificadas:

#### CUADRO RESUMEN DE LAS EXPERIENCIAS SELECCIONADAS

1. Captación de monitoras y monitores como personas voluntarias	Escuela de Tiempo Libre de la Fundación EDE- Bizkaia
2. Incorporar personas usuarias con enfermedad mental y sus familiares, como voluntarias	ASAFES, Asociación Alavesa de Familiares y Personas con Enfermedad Mental-Álava
3. Referencia-Valores desde la acción	Fundación IZAN-Proyecto Hombre Gipuzkoa
4. Proceso de reflexión sobre la incorporación de personas usuarias como voluntarias de la organización	CEAR-Euskadi
5. Súmate, el Voluntariado, una herramienta para la población recién llegada	FCVS, Federació Catalana de Voluntariat Social- Cataluña
6. El desarrollo del potencial del voluntariado	Casals dels Infants del Raval- Cataluña
7. Prestación de apoyos entre residentes	FEAPS Comunidad Valenciana
8. Iniciativa voluntaria de las familias de personas con discapacidad intelectual	FEAPS Comunidad de Madrid/ Asociación de Padres del C.A.M.P.
9. Hazles partícipes	Cruz Roja Española
10. Agencia de empleo del condado de Hadjú-Bihar	Agencia de Empleo Hadjú-Bihar- Hungría
11. Bridge Builders (Mediadores)	Kantara, Holanda
12. Personas voluntarias para todos. Guía para organizaciones que quieren incluir y contratar personas voluntarias con discapacidad en el aprendizaje	MENCAP, Understanding learning disability- Inglaterra
13. Proyecto Involve para la integración de nacionales terceros países a través del voluntariado	Centro Europeo del Voluntariado y otros- Europa
14. Proceso de reflexión sobre la incorporación de personas usuarias como	CEAR-Euskadi

voluntarias de la organización	
15. Buena Práctica en Gestión del Voluntariado	FEAPS/ Asociación Uribe-Kosta
16. Voluntarios con discapacidad intelectual	FEAPS Navarra / Asociación Navarra a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual
17. Vox Nostra, Grupo de Autogestores	Fundación Privada Proyecto Aura- Cataluña
18. Los Autogestores impulsan nuevos grupos	FEAPS Andalucía / A Toda Vela
19. ¿Voluntariado para todos? Explorando la relación entre el voluntariado y la exclusión social	Institute for Volunteering Research- Inglaterra
20. Avanzando más allá del estigma de indigente	OSW, Westminster Volunteer Bureau y Connection at St Martins- Inglaterra

## **1. Captación de monitoras y monitores como personas voluntarias**

Escuela de Tiempo Libre de la Fundación EDE

**Ámbito de actividad:** Ocio y Tiempo Libre

### **Situación previa a la experiencia:**

Hasta hace 10 años aproximadamente en la Escuela de Tiempo Libre de la Fundación EDE esta práctica no estaba establecida de manera explícita, principalmente porque no se percibía tal necesidad. A partir de entonces y coincidiendo con una etapa de crisis de voluntariado se puso en marcha la iniciativa y se incluyó entre los objetivos anuales de la programación de la escuela hacer hincapié en esta línea.

### **Breve descripción de la experiencia:**

La experiencia consiste en captar potenciales personas voluntarias en Bizkaia a través de usuarios y usuarias que asisten a cursos de formación de monitores y monitoras. Los equipos de profesorado de la Escuela son los y las responsables de la docencia de los cursos de monitores y monitoras y de otras formaciones en el ámbito de la Educación en el Tiempo Libre. Por cada curso que se imparte para dar formación de monitores y monitoras el profesorado realiza una evaluación en la que incluye sus impresiones en relación a aquellas personas que se han mostrado más participativas o con mejor predisposición. Posteriormente la Escuela de Tiempo Libre llama al alumnado identificado como potencial voluntario y a quienes se muestran más interesados e interesadas les hace un plan de acogida en la Escuela para formarles como personas voluntarias.

Paralelamente, y normalmente en la última tutoría del curso, el profesorado hace una presentación de la Escuela de Tiempo Libre animando al alumnado a participar como voluntarios y voluntarias.

### **Datos:**

Aunque de manera informal esta experiencia se lleva a cabo en la organización prácticamente desde la creación de la Escuela de Tiempo Libre, en el año 1979, la ficha de evaluación que se utiliza como herramienta para el seguimiento del alumnado es utilizada desde el año 2003.

### **Objetivos:**

- Dar a conocer la Escuela de Tiempo Libre
- Acoger personas voluntarias

### **Metodología:**

1. Se incluye un apartado en la ficha de evaluación de los cursos que debe cumplimentar el profesorado llamado "posibles fichajes de alumnos y alumnas".



2. Se revisa dicho apartado y se contacta con aquél alumnado que ha sido mejor valorado en dicho apartado. El contacto lo hacen bien el equipo de profesorado o bien miembros de la propia Escuela de T.L.

3. Se realiza una acogida-formación para el voluntariado en la propia Escuela.

Para entrar como persona voluntaria impartiendo cursos de monitores y monitoras en la Escuela es imprescindible tener el Título de Monitor o monitora de Tiempo Libre o bien estar en proceso de finalización de dicha formación. Tampoco pueden comenzar sus tareas de voluntariado hasta que finaliza su formación para el voluntariado.

#### **La evaluación de la experiencia:**

Uno de los puntos fuertes de la experiencia consiste en que no es necesario hacer una búsqueda de la persona destinataria de la acción puesto que los cursos ya existen, en otras palabras, la iniciativa pasa por aprovechar espacios que ya están creados. Además, se vale de la cercanía y el conocimiento mutuo fruto de la interacción entre alumnado y profesorado durante un período de tiempo de entre uno y dos años.

Sin embargo, se considera que habría que mejorar la eficacia, puesto que el número de personas voluntarias captadas es bajo para lo que podría llegar a ser, además de agilizar el proceso (que no transcurran dos meses por ejemplo, hasta que se contacta con el alumnado potencial voluntario).

#### **Valoración del servicio y orientaciones:**

Cabe mejorar la gestión y eficacia de la experiencia formalizando o protocolizando más el proceso.

Esta iniciativa no sólo contribuye a dar a conocer la Escuela de Tiempo Libre de la Fundación EDE sino que representa uno de los ejes fundamentales de su difusión.

#### **Datos de la organización:**

Escuela de Tiempo Libre de la Fundación EDE

C/Simón Bolívar nº8-b- 48010 (Bilbao, Bizkaia)

Teléfono: 944 009 999

Emails: [fperez@fundacionede.org](mailto:fperez@fundacionede.org)/ [mastor@fundacionede.org](mailto:mastor@fundacionede.org)

Web: [www.fundacionede.org/etlblog](http://www.fundacionede.org/etlblog)

## **2. Incorporar personas usuarias con enfermedad mental y sus familiares, como voluntarias**

ASAFES, Asociación Alavesa de Familiares y Personas con Enfermedad Mental

**Ámbito de actividad:** Acción Social- Salud Mental

### **Situación previa a la experiencia:**

La organización había identificado un grupo de personas usuarias que estaba interesado en participar realizando tareas de voluntariado y de otro lado, en momentos puntuales la organización tenía la necesidad de aumentar su voluntariado para el desarrollo de determinadas tareas.

### **Breve descripción de la experiencia:**

Las personas usuarias que pasan a ser voluntarias en la organización son consideradas “personas colaboradoras” y se diferencian así del resto del voluntariado. Estas personas colaboradoras son personas con enfermedad mental y a ellas se les asignan un tipo de tareas que no requieren de formación específica sino que son tareas más rutinarias o mecánicas como atender al teléfono, empaquetación, adornar stands, etc.

Dependiendo de las necesidades que tenga la organización en cada momento se crean distintas Comisiones de Trabajo a través de las cuales a cada voluntario o voluntaria se le asigna determinada tarea. Estas Comisiones se reúnen mensualmente y son lideradas por un técnico o técnica de la organización.

### **Datos:**

Esta experiencia comenzó a llevarse a la práctica en 2005, el ámbito de actuación es el Territorio Histórico de Álava y el número de personas participantes suele oscilar anualmente entre 20 y 25 personas.

### **Objetivos:**

- Cubrir la necesidad que tiene la asociación de atender a determinadas sobrecargas de trabajo puntuales.
- Conseguir la mejora para las y los propios usuarios en determinadas carencias tales como: adquisición de habilidades, cumplimiento de un horario, adquisición de responsabilidades, desarrollo de la comunicación, aprendizaje de trabajo en grupo, etc.

### **Metodología:**

Esta experiencia gira en torno a tres ejes fundamentales:

- Captación: enviar cartas a todas las personas usuarias de la organización.
- Seguimiento y apoyo: establecer un seguimiento al proceso y garantizar el apoyo a las personas usuarias que han pasado a realizar tareas de voluntariado.

-Persona de referencia: asignar personas profesionales como responsables del seguimiento (personal técnico de la organización) que garanticen que la persona usuaria cuenta con un referente al que dirigirse.

- Formalización: la relación entre las personas voluntarias y la organización se formaliza con un compromiso por escrito.

#### **Evaluación de la experiencia:**

La experiencia revierte positivamente en las personas usuarias por cuanto la participación voluntaria significa para ellas una recompensación diaria en términos de satisfacción personal y de adquisición de distintas habilidades sociales.

De otro lado, la labor que desempeña este voluntariado supone un beneficio para la organización en la medida en que contribuye a la sacar adelante determinadas tareas que la asociación no puede cubrir por escasez de recursos tanto humanos como económicos.

Cabe hacer un mayor hincapié en la formación de las personas usuarias que se vuelven voluntarias, así como conseguir aumentar y mejorar las relaciones entre estas personas fomentando el trabajo en equipo.

#### **Valoración y orientaciones:**

A raíz de la Ley de protección de datos se ha ido tomando conciencia de la necesidad de que el proceso adquiera un mayor grado de formalización. En un futuro, se podrían sistematizar todos los aspectos que forman parte del proceso y plasmarlo por escrito. Asimismo, sería importante incluirlo en las memorias anuales lo cual hasta ahora no se ha hecho.

#### **Datos de la organización:**

Asociación Alavesa de Familiares y Personas con Enfermedad Mental  
c/ Amadís nº2- 01010, Vitoria-Gazteiz (Álava)

Teléfono: 945 28 86 48

Email: [asafes@asafes.org](mailto:asafes@asafes.org)

Web: [www.asafes.org](http://www.asafes.org)

### 3. Referencia-Valores desde la acción

#### Fundación Izan-Proyecto Hombre Gipuzkoa

Ámbito de actividad: Acción Social- Drogodependencia

#### **Situación previa a la experiencia:**

Fundación Izan cuenta con unas características que pueden considerarse facilitadoras de la puesta en marcha de este tipo de experiencias:

- trabaja en valores y desde los valores;
- diariamente atiende a personas usuarias y familiares;
- algunas y algunos de sus trabajadores proceden del mundo del voluntariado;
- la filosofía de su programa de intervención guarda una estrecha relación con este tipo de procesos.

#### **Breve descripción de la experiencia:**

La experiencia consiste en involucrar a personas que ya llevan cierto tiempo como usuarias en la organización, en tareas de voluntariado que contribuyan positivamente en el proceso de otras personas usuarias con problemas de adicción y sus familias.

El trabajo de voluntariado adopta dos formas:

- Personas voluntarias que trabajan directamente con las personas usuarias y sus familias: grupos de auto-ayuda e intervención familiar.
- Personas voluntarias que ejercen tareas más funcionales: compras, teléfono, cocina, limpieza, etc.

#### **Datos:**

El ámbito de actuación es Gipuzkoa y el número de personas participantes oscila entre 70 y 75 personas anualmente las cuales deben llevar como mínimo un año de colaboración en la organización.

La iniciativa no cuenta con un presupuesto específico sino que se computa en el marco del presupuesto general de la organización.

#### **Objetivos:**

- Satisfacer a personas usuarias y familias.
- Trabajar en equipo trabajadores y trabajadoras- voluntarios y voluntarias
- Lograr que el nivel de satisfacción de las personas voluntarias sea elevado.
- Promover el voluntariado como estilo de vida distinto al que las personas usuarias han tenido.

#### **Metodología:**

El desarrollo del proceso contempla la realización de: grupos, entrevistas individuales y sesiones de formación interna y externa.

Se hace uso de las siguientes herramientas de evaluación y seguimiento: encuestas de satisfacción y reuniones periódicas.

**La evaluación de la experiencia:**

Los puntos fuertes de la experiencia son:

- Funcionamiento del voluntariado desde el principio, lo cual aporta mucha experiencia.
- Volumen adecuado a las necesidades.
- Valoración de su tarea.

Las áreas de mejora son la coordinación, la adecuación entre persona y actividad y la concreción de necesidades.

**Datos de la organización:**

Fundación IZAN

Calzada Vieja de Ategorrieta 87-20013 (Donostia)

Teléfono: 943 55 18 40

Email: [proyectohombre@izan.org](mailto:proyectohombre@izan.org)

Web: [www.izan.org](http://www.izan.org)

## **5. Proceso de reflexión sobre la incorporación de personas usuarias como voluntarias de la organización**

### **Comisión de Ayuda al Refugiado en Euskadi (CEAR-Euskadi)**

Ámbito de actividad: Acción Social/ Derechos Humanos

#### **Situación previa a la experiencia:**

La experiencia que se presenta responde a demanda de personas usuarias, voluntarias y remuneradas de la organización. Su puesta en marcha es coherente con el Plan Estratégico y con el Plan de Educación para el Desarrollo de la organización en los cuales se considera expresamente la participación de las personas usuarias. Además, guarda relación con la pertenencia de CEAR-Euskadi al Grupo de Participación coordinado por EAPN-Euskadi.

#### **Breve descripción de la experiencia:**

Se ha llevado a cabo un proceso de reflexión sobre la incorporación de personas usuarias como voluntarias de la organización y se ha conseguido establecer un protocolo para dicha incorporación.

#### **Datos:**

El ámbito de actuación es Bilbao y han participado en la experiencia aproximadamente 30 personas entre personal remunerado y voluntariado. Entre las personas voluntarias se incluyen personas ex – usuarias que en la actualidad trabajan como voluntarias en la organización.

El proceso se ha llevado a cabo entre abril y mayo de 2008 y no ha supuesto ningún coste para la organización.

#### **Objetivos:**

- Fomentar la participación de las personas usuarias de la organización en la sociedad a través de su voluntariado.
- Consensuar entre toda la organización qué es y qué elementos componen la participación.
- Protocolizar la incorporación de las personas usuarias como voluntarias de la organización.

#### **Metodología:**

Se llevaron a cabo dos reuniones en las que participaron personas remuneradas y voluntarias de CEAR-Euskadi con el fin de reflexionar sobre el proceso. Las herramientas empleadas fueron la lluvia de ideas y el debate y las sesiones siguieron la siguiente metodología:

1. Repartición de un cuestionario con preguntas tales como:

¿Cuáles son para ti los aspectos positivos que podría aportar la participación de las personas usuarias como voluntarias en la organización?, ¿y para las personas usuarias?

¿Cuáles son para ti las dificultades o aspectos negativos que podría generar la participación de las personas usuarias como voluntarias en la organización?, ¿y para las personas usuarias?

¿Qué pasos habría que dar para superar esas dificultades / fomentar las potencialidades?

2. Cada persona contesta de manera individual al cuestionario.
3. Cada persona realiza una exposición sin entrar en debate hasta que se recogen las aportaciones individuales de cada una de las personas participantes.
4. Se debaten las aportaciones.
5. Se acuerda un procedimiento común de incorporación de personas usuarias como voluntarias.

**La evaluación de la experiencia:**

Se valora muy positivamente el hecho de que previamente al debate y la lluvia de ideas las personas que participaron en el proceso de reflexión hubieran respondido a las preguntas que se planteaban, es decir, que hubiera habido una reflexión inicial a nivel individual.

Los puntos débiles de la experiencia pasan por no haber establecido desde el primer momento la agenda de reuniones y por haber dilatado en el tiempo excesivamente la socialización de los resultados por parte de la Dirección al resto de las organizaciones.

**Las aportaciones detectadas:**

Se ve factible y necesaria abrir la posibilidad de incorporación como voluntarias a las personas usuarias de la entidad siguiendo el mismo protocolo de entrada que cualquier otra persona voluntaria. Para que el proceso de incorporación y acogida se adapte a las necesidades específicas que presenta la posible incorporación de las personas usuarias como compañeras de equipo, se deben de introducir las siguientes actividades:

- Cuando una persona usuaria expresa su interés por participar como voluntaria, trabajar esa expresión de participación social en el proceso de inserción de la persona.
- Cuando una persona trabajadora de CEAR-Euskadi (remunerada y no remunerada) conoce a la persona que solicita ser voluntaria (sea usuaria o no), el equipo responsable de la selección de voluntariado hablará con la persona trabajadora para profundizar en las habilidades y motivaciones personales de la posible persona voluntaria.
- Toda persona usuaria que demande participar como voluntaria entrará en el proceso de incorporación de voluntariado establecido por la entidad, al igual que cualquier otra persona, y se estudiará la pertinencia de su incorporación siguiendo los mismos criterios que con las personas que no son usuarias.
- Se destaca la importancia de hacer hincapié en las motivaciones de las personas por hacer voluntariado en CEAR-Euskadi. Como ésta es una de las preguntas clave de la entrevista de incorporación de voluntariado, la entrevista no se modificará, pero el equipo de Incidencia y Participación Social prestará especial atención a este criterio tanto en la ficha de voluntariado, como en la entrevista de incorporación.
- Cuando una persona es voluntaria y usuaria a la vez no se realizará ningún trato favorable hacia ésta respecto a su proceso de intervención social.

- Si una persona usuaria participa como voluntaria en la entidad en áreas de intervención directa, se debe de prestar especial atención al estado emocional de ésta, para prevenir posibles conflictos.
- Cualquier persona voluntaria puede solicitar no atender a una persona usuaria si hay posibilidad de que la relación entre ambas influya en el proceso de integración de alguna de ellas o en la calidad de la atención.

**Valoración y orientaciones:**

La participación de personas usuarias como voluntarias se encuentra en coherencia con la misión, visión y valores de la entidad. Además, la entidad percibe que la participación de las personas usuarias como voluntarias es un enriquecimiento en las formas de trabajo, acerca la entidad a las personas usuarias y contribuye a su proceso de integración.

Para el colectivo destinatario final, la participación de las personas usuarias como voluntarias es un enriquecimiento en las formas de trabajo, acerca la entidad a las personas usuarias y contribuye a su proceso de integración.

Finalmente, para otros colectivos (familiares, administraciones, etc.) la experiencia aporta el fomento de la participación social del colectivo de inmigrantes y personas refugiadas.

Como acciones futuras a desarrollar destacan:

- implementar el sistema de incorporación de las personas usuarias como voluntarias en la organización y;
- evaluar el correcto funcionamiento del sistema de incorporación para su mejora constante.

También cabe señalar que el debate sobre la incorporación de las personas usuarias como voluntarias debe realizarse desde un punto de vista constructivo.

**Datos de la organización:**

CEAR-Euskadi (Comisión de Ayuda al Refugiado en Euskadi)

C/ Cristo, nº 9 bis-5ª planta (Bilbao)

Teléfono: 944248844

Email: [leire.lasa@cear.es](mailto:leire.lasa@cear.es)

Web: [www.cear.es](http://www.cear.es)



## **6. Súmate, el Voluntariado, una herramienta para la población recién llegada**

FCVS, Federació Catalana de Voluntariat Social

**Ámbito de actividad:** Acción Social

### **Situación previa a la experiencia:**

Según datos a disposición de la Secretaría para la Inmigración de la Generalitat de Catalunya, la población extranjera empadronada en Cataluña ha pasado en 10 años (entre 1998 y 2008) del 2% del total al 15,4%.

Esta evolución se traduce por no menos que una relación de 77% del crecimiento total de la población catalana y este crecimiento ha producido un impacto en nuestra sociedad.

El abordaje de las diferentes dimensiones que permiten alcanzar una plena integración de las personas inmigrantes comprende aspectos como la adquisición de competencias lingüísticas, el acceso al mercado de trabajo, la creación de nuevas redes sociales y se ha constatado, así mismo, la importancia de potenciar la participación social de la población recién llegada.

A lo largo del año 2005-2007 la FCVS ha tenido la ocasión de participar en un proyecto organizado por el Centro Europeo del Voluntariado (CEV) cuyo objetivo era explorar soluciones innovadoras delante la cuestión de la integración social y la participación activa de las personas nacionales de terceros países poniendo especial acento al voluntariado como herramienta para llegar a ella.

Desde la FCVS, como entidad de segundo nivel, se diagnostica entre 2004 y 2005 que las entidades del tercer sector son la red alternativa para la integración de la población inmigrante, por lo tanto, la promoción del acceso y la participación de los ciudadanos y ciudadanas de origen extranjero a las entidades presentes en sus municipios es una intervención clave.

### **Breve descripción de la experiencia:**

La experiencia radica en fomentar y promover el voluntariado social entre la población inmigrante y dentro de las entidades adheridas a la FCVS de todo el territorio catalán y que de este modo suponga una herramienta que favorezca su integración en la sociedad de acogida.

### **Datos:**

La experiencia se lleva a cabo entre enero y diciembre de 2007 y en ella participan 18 entidades. Su presupuesto total asciende a 18.000 euros.

### **Objetivos:**

- Compilar buenas prácticas que ilustren ejemplos reales de personas inmigrantes que realizan voluntariado social en las entidades adheridas a la FCVS.
- Fortalecer las entidades de voluntariado social adheridas a la FCVS mediante el voluntariado social llevado a cabo por personas inmigrantes.
- Romper estereotipos y tópicos en relación a la realidad de la inmigración.

- Aproximar a las administraciones locales a la realidad de las entidades de voluntariado social que trabajan en el campo de la inmigración.

#### **Metodología:**

Para llevar a cabo el proceso, se han empleado como herramientas la entrevista abierta, además de material de difusión: trípticos y publicación.

Los indicadores utilizados han sido:

- número de personas inmigrantes incorporadas como voluntarias sociales en las entidades del tercer sector de Catalunya y;
- número de personas receptoras de los materiales de difusión.

#### **La evaluación de la experiencia:**

Se destaca como punto fuerte de la experiencia la difusión realizada mediante diversos materiales y la cooperación de los medios de comunicación.

Cabría incidir más en mejorar la interlocución y contacto con los agentes de acogida de las administraciones locales y la interlocución y contacto con las entidades de personas inmigrantes de Catalunya.

#### **Las aportaciones detectadas:**

Como resultado directo de la práctica, los productos logrados han sido: la publicación Suma-t'hi (Súmate), Exposición itinerante sensibilizadora Suma-t'hi (Súmate), la Revista VOL y la Jornada de sensibilización.

Para la organización se han desarrollado herramientas para favorecer la integración de la población inmigrante y se ha visualizado a la entidad por parte de la ciudadanía en general, redes y las administraciones públicas.

En cuanto al colectivo destinatario final se ha conseguido informar, sensibilizar y promocionar el voluntariado social en la población inmigrada y favorecer la integración de la población inmigrante.

Para otros colectivos (familiares, administraciones...) se ha trabajado el reconocimiento del voluntariado social como herramienta que favorece la integración de la población inmigrada y se ha tratado de romper estereotipos y tópicos vinculados a la inmigración.

#### **Valoración y orientaciones:**

Entre los aspectos innovadores de esta experiencia destaca el hecho de haber dado a conocer la población inmigrada como agente activo de la acción voluntaria y promover el voluntariado social en la población inmigrada.

En un futuro es importante implantar las siguientes acciones:

- Hay que ofrecer cursos de formación dirigidos a personal técnico de las administraciones locales para dar a conocer el voluntariado y la tarea de las entidades del tercer sector en materia de inmigración.
- Hay que vincular las entidades de inmigrantes a la FCVS.
- Es importante incluir información sobre el voluntariado en los paquetes de acogida que entregan las administraciones locales a la población recién llegada.

Algunas recomendaciones:

- Habría que pasar del concepto de población inmigrante como sujeto pasivo a sujeto activo de la acción voluntaria.
- Habría que romper estereotipos y tópicos vinculados a la inmigración.
- Habría que fomentar la participación del colectivo inmigrante como ciudadanía activa en la sociedad de acogida.

**Datos de la organización:**

FCVS, Federació Catalana de Voluntariat Social

C. Grassot nº3, planta tercera-08025 Barcelona

Teléfono: 93 314 19 00

Email: [inmigracio@federacio.net](mailto:inmigracio@federacio.net)

Web: [www.federacio.net](http://www.federacio.net)

## **7. El desarrollo del potencial del voluntariado**

Casals dels Infants del Raval

**Ámbito de actividad:** Acción Social

### **Situación previa a la experiencia:**

Las entidades cuentan a menudo con voluntariado altamente cualificado, pero muchas veces, su potencial no se aprovecha lo suficiente. El desarrollo de las competencias del voluntariado que desee crecer dentro de la entidad y que quiera aumentar su implicación puede ser una forma de facilitar su contribución a la organización. Al tiempo, sirve para proporcionar una trayectoria adecuada que permita al voluntariado evolucionar plenamente.

En el Casal dels Infants del Raval se han producido cambios en el voluntariado que han obligado a replantear la gestión. Por una parte el perfil de las personas voluntarias se ha diversificado y, por otra, se ha observado una rotación muy alta que no se corresponde con las encuestas de evaluación. Es necesaria la transición del antiguo sistema de gestión “relacional” a una gestión más sistematizada en todos los aspectos.

### **Breve descripción de la experiencia:**

Se ha elaborado un plan de voluntariado que tiene en cuenta los elementos necesarios y que marque unos objetivos encaminados a desarrollar el potencial del voluntariado. La finalidad es hacer la “transición” del antiguo sistema de gestión del voluntariado de tipo “relacional”, a una gestión más sistematizada en todos los aspectos.

### **Datos:**

Las personas destinatarias de esta práctica son las personas voluntarias de Casals dels Infants del Raval, el ámbito geográfico de actuación es Barcelona y el número de participantes son 500.

### **Objetivos:**

- Crear un nuevo marco que genere nuevos “nichos” de voluntariado con responsabilidades estratégicas en la entidad.
- Abrir perspectivas a nuevos perfiles de voluntariado, así como potenciar desarrollos competenciales de determinados voluntarios y voluntarias para asumir los nuevos “nichos” estratégicos.
- Crear 5 perfiles de voluntariado y sistemas de acompañamiento que promuevan la participación de personas usuarias como voluntarias.
- Desarrollar una visión complementaria del voluntariado como emprendedor social y potenciar las iniciativas ciudadanas.

- Gestionar la formación del voluntariado como herramienta de conocimiento de las temáticas relacionadas con la exclusión social, así como de conocimiento de la entidad, su misión y sus valores y de identificación con ellos.
- Capacitar a las personas voluntarias para que puedan convertirse en agentes ciudadanos activos contra la exclusión social.

#### **Metodología:**

Se han llevado a cabo las siguientes acciones:

1. Definir el Mapa de potencialidades y el Plan de desarrollo del voluntariado.
2. Poner en marcha el Mapa de potenciales en un grupo piloto.
3. Hacer una prueba piloto del Plan de desarrollo del voluntariado.
4. Desarrollar un Plan de formación continua y/o específica en línea con el Plan de desarrollo del voluntariado.
5. Organizar monográficos de formación.

Se ha realizado evaluaciones a tres niveles: individual (de forma bianual por parte del o de la responsable del voluntario o voluntaria), de proyecto (reuniones de equipo periódicas y evaluaciones intermedias y finales) y global. También se han llevado a cabo una encuesta anual de satisfacción y evaluaciones anuales sobre proyectos concretos.

Se han utilizado los siguientes indicadores:

- Indicadores de gestión global del voluntariado.
- Número de voluntarios y voluntarias.
- Porcentaje de cobertura de plazas.

#### **La evaluación de la experiencia:**

Los puntos fuertes más destacados son:

- La segmentación del voluntariado resulta muy útil cuando se gestiona un número de personas voluntarias muy elevado que dificulta la posibilidad de plantear trayectorias personalizadas dentro de la entidad.
- El desarrollo de competencias por parte del voluntariado facilita que pueda responsabilizarse de aspectos estratégicos y ejercer funciones de coordinación, representación...
- La identificación y el desarrollo del potencial permite adecuar las expectativas que la persona voluntaria tiene puestas en la organización, y viceversa. Este desarrollo es positivo para las personas voluntarias y para la organización.
- Se han evaluado la capacidad del voluntariado para realizar su tarea, el trabajo en equipo, sus motivaciones y grado de satisfacción en ciertos aspectos genéricos.

Cabría mejorar la evaluación complementándola con un análisis específico sobre la influencia que tienen los cambios en el entorno, la aparición de nuevos perfiles, etc.

### **Valoración y orientaciones:**

El aspecto innovador de la experiencia ha consistido en recoger como parte del plan la creación de cinco perfiles de voluntariado que promuevan la participación de las personas usuarias como voluntarias.

- Se espera obtener un aumento en el número y una mayor fidelización del voluntariado.
- Se confía en que asuma nuevas funciones o que aumente su presencia en áreas tradicionalmente con menos presencia del voluntariado. Se prevé, por ejemplo, un incremento de la cantidad de voluntariado capacitado para ejercer funciones de representación externa, etc.
- El voluntariado no es algo totalmente inclusivo, y su contribución para combatir la exclusión social es bastante limitada.
- Los sistemas de evaluación suelen contar con indicadores sobre la satisfacción y motivación del voluntariado, si bien esta evaluación debería complementarse con un análisis específico sobre la influencia que tienen los cambios en el entorno, la aparición de nuevos perfiles, etc.
- La segmentación del voluntariado permite establecer diferentes fórmulas de desarrollo en función de las diferentes agrupaciones. De este modo la evolución se plantea a medio camino entre la personalización y la gestión homogénea del colectivo.
- El desarrollo de competencias por parte del voluntariado facilita que pueda responsabilizarse de áreas estratégicas y ejercer funciones de coordinación, representación, etc. en las que no participaba previamente.
- La identificación y el desarrollo del potencial permite adecuar las expectativas que la persona voluntaria tiene puestas en la organización y viceversa.

#### **Datos de la organización:**

Casals dels Infants del Raval  
c/ Junta de Comerç, 16-08001 (Barcelona)  
Teléfono: 93 317 00 13  
Email: [info@casaldelraval.org](mailto:info@casaldelraval.org)  
Web: [www.casaldelraval.org](http://www.casaldelraval.org)

## 8. Prestación de apoyos entre residentes

FEAPS, Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual  
Ámbito de actividad: Acción Social- Discapacidad

### Situación previa a la experiencia:

Desde la vivienda tutelada se refuerza desde hace algún tiempo la cooperación entre las personas residentes, de manera que unas y otras puedan recibir y dar ayuda en cualquier momento y situación, independientemente de si la o el cuidador está o no disponible.

A pesar de que la práctica surge del día a día en la vivienda, atiende además al Modelo de Apoyos definido por la *Asociación Americana sobre Retraso Mental (AARM)* en el 2002. Se trata de reforzar la idea del sistema de apoyos naturales ante la limitada capacidad de los apoyos basados en servicios. Estos apoyos naturales permiten el desarrollo del autoconcepto y una adecuada autoestima.

Surge por tanto de la necesidad de apoyos intermitentes y/o limitados de las personas que residen en la vivienda pero sobre todo, de la observación de sus capacidades. A menudo las personas cuidadoras no pueden cubrir a la vez toda la ayuda que las personas residentes de la vivienda requieren sin embargo, ellas mismas pueden ser fuente de apoyo.

El proceso florece de la observación en el contexto de la vivienda, de la lectura de textos sobre sistemas de apoyos en la atención de personas con discapacidad intelectual y de cursos de formación continua sobre autodeterminación. Durante los meses de enero a marzo de 2005, las y los cuidadores de la vivienda fueron observando y comentando en las reuniones, diferentes conductas de apoyo espontáneas entre las personas residentes.

A partir de marzo de 2005, y tras la realización de un curso sobre autodeterminación, se dieron cuenta de la relevancia de esta experiencia. Por ello, se analizó en las reuniones de coordinación y comenzó a implantarse.

### Breve descripción de la experiencia:

La práctica consiste en que los y las propias residentes, esto es, los y las residentes con discapacidad intelectual de la vivienda tutelada, sean fuente de apoyo natural, de manera que unas personas y otras puedan dar y recibir ayuda en cualquier momento y situación, independientemente de si el cuidador está o no disponible. Surge de la necesidad de apoyos intermitentes y/o limitados de las personas que residen en la vivienda, pero sobre todo en la observación de sus capacidades. Su finalidad es reforzar el sistema de apoyos naturales ante la limitada capacidad de los apoyos basados en servicios.

### Datos:

La experiencia se lleva a cabo desde enero de 2005 en la vivienda tutelada de AFANIAS Castellón.

### **Objetivos:**

Mejorar las relaciones interpersonales entre las y los residentes del recurso, a través de la promoción de la cooperación.

- 1.- Acompañar a una actividad de ocio a un compañero que no domina la seguridad vial.
- 2.- Hacer una tarea, responsabilidad de un compañero, que por alguna causa no puede.

Mejorar la autoestima de todas las personas residentes a través del descubrimiento de que pueden recibir y dar apoyo a los demás.

- 1.- Expresar satisfacción por poder ayudar.
- 2.- Ofrecerse para apoyar a otra persona.

Promocionar la comunicación a través de la resolución de dudas entre residentes.

- 1.- Leer un documento a un compañero que no sabe leer.
- 2.- Explicar un hecho a un compañero que lo desconoce o no lo entiende.

Establecer acciones asociadas a la prestación de apoyo entre residentes.

### **Metodología:**

El proceso ha sido el siguiente:

1. Fase de observación y puesta en común de diferentes conductas de apoyo espontáneas y satisfactorias entre residentes.
2. Realización de un curso sobre autodeterminación para comenzar la implantación de la práctica.
3. Definición de una serie de objetivos y acciones, así como de los agentes implicados.

Se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Establecer en la vivienda un clima de confianza.
- Apoyar en la identificación del tipo de apoyo que puede necesitar el otro.
- Apoyar en la identificación del tipo de apoyo que puede necesitar la pcdi en un momento determinado.
- Apoyar a la persona a pedir ayuda y ofrecerla correctamente.
- Apoyar a los residentes para que puedan tener la capacidad/oportunidad de dar ese apoyo.
- Pasar a la acción.
- Apoyar para que la persona ayudada refuerce al que ayuda.
- Apoyar para que la persona que ha dado el apoyo se autoevalúe y se autorrefuerce.

### **La evaluación de la experiencia:**

Entre los puntos fuertes de la práctica están:

- Mejora las relaciones sociales.
- Aumenta la autoestima de la persona que ayuda.



- Incrementa el grado de autonomía (con apoyos) para la persona que es ayudada.
- Aumenta el sentimiento de pertenencia al grupo y de compañerismo.
- Una vez instaurada no es necesaria la intervención de la o el monitor, sólo la supervisión para ver que no se están dando apoyos con los puntos débiles.

Las áreas de mejora de la práctica son las siguientes:

- La persona que ayuda sólo presta el apoyo, pero no se preocupa porque su compañero o compañera aprenda por ella misma. En ocasiones se pueden producir retrocesos en el aprendizaje de esa persona.
- Rol de superioridad por parte de la persona que presta apoyo, por eso en la medida de lo posible hay que buscar otra situación donde la persona ayudada pueda convertirse en ayudador o ayudadora de la misma persona.
- Uso de compañeros y compañeras para que hagan tareas y/o responsabilidades que deberían hacer por sí mismas.
- Considerar que la o el otro está obligado a dar un apoyo por haberle prestado apoyo previamente.

#### **Las aportaciones detectadas:**

A la organización le ha aportado lo siguiente:

- Se dispone de información que apunta a que cuando las y los residentes visitan a sus familias, prestan apoyos en el hogar que antes no realizaban y que son generalmente alabados por sus allegados y allegadas.
- Las cuatro personas cuidadoras de la vivienda conocen y refuerzan la experiencia de forma habitual, siendo facilitada por la actitud colaboradora de las y los residentes, que aplican apoyos, de forma activa, en situaciones de la vida cotidiana.
- Además de ser capaz de ofrecer apoyo a otras personas, permite confiar en las propias capacidades y enriquecer la autoestima.

En cuanto al colectivo destinatario:

- Las personas con discapacidad intelectual de la vivienda muestran mayor cohesión y sentido de pertenencia.
- Donde antes la persona recibía el apoyo de una o un monitor, ahora además cuenta con el apoyo de compañeros y compañeras.
- La disponibilidad y motivación de las y los residentes permite que en la actualidad sea una práctica natural en el día a día.
- Cuando las personas residentes visitan a sus familias prestan apoyos en el hogar que antes no realizaban y que suelen ser bien valorados por sus allegados y allegadas.

#### **Valoración y orientaciones:**

Como aspecto innovador de la experiencia está el reforzamiento del sistema de apoyos naturales.

Se continuará manteniendo esta práctica, ya que priman los puntos fuertes sobre los débiles.

Es muy positivo que unos y unas compañeras se preocupen por los y las otras y que tengan la suficiente confianza entre ellos y ellas como para pedir ayuda cuando la necesitan.

Por otro lado, esta práctica tiene muchas posibilidades de ser transferida, ya que sólo requiere cierto grado de compañerismo y supervisión del o la profesional. Es una experiencia con pocos costes y muchos beneficios.

**Datos de la organización:**

FEAPS Comunidad Valenciana/AFANIAS Castellón

C/ Quart, 29-B- 46001 Valencia

Teléfono: 96 392 37 33 / 96 392 55 25

Email: [feaps@feaps.org](mailto:feaps@feaps.org)

Web: [www.feapscv.org](http://www.feapscv.org)

## 9. Iniciativa voluntaria de las familias de personas con discapacidad intelectual

FEAPS, Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual/ Asociación de Padres del C.A.M.P.

Ámbito de actividad: Acción Social- Discapacidad

### Situación previa a la experiencia:

A pesar de que en los centros se pueden prever atenciones cada vez más especializadas y acordes a sus necesidades, en muchas ocasiones es inevitable la especialización, en algunos casos corta, pero en otros pueden ser estancias largas y complicadas.

La necesidad de supervisión y atención que exige una persona enferma ingresada en un hospital de la ciudad (Zaragoza) y el hecho de que este servicio no se cubra desde la Sanidad, así como el desconocimiento por parte de las y los trabajadores de los hospitales de los apoyos adecuados para este colectivo, lleva a organizar este grupo de personas voluntarias surgido de las propias familias de las personas discapacitadas.

Entre las razones internas por las cuales se decide llevar adelante esta práctica está que la dirección del CAMP –la residencia de FEAPS- no cubría este servicio de atención y acompañamiento en hospital.

### Breve descripción de la experiencia:

La experiencia, llamada *Programa de ayuda mutua*, es coordinada por las y los profesionales de la residencia del C.A.M.P., y consiste en cubrir la necesidad de apoyo material y emocional de aquellas personas internas que no tienen familia y que por distintos motivos han de ser ingresadas en algún hospital de la ciudad. Por tanto, las personas destinatarias de esta experiencia son personas con discapacidad intelectual y física de la residencia del C.A.M.P. Su finalidad es cubrir las necesidades de apoyo material y emocional de pacientes internos e internas que no tienen familia o no pueden contar con el apoyo de ésta en los distintos hospitales de Zaragoza.

### Datos:

Se pone en marcha en 2003. El número de participantes ha sido de 36 personas huérfanas, 36 que han perdido a uno de los progenitores, 6 tutelados por la Administración y 22 con familiares fuera de la Comunidad Autónoma de Aragón.

### Objetivos:

- Crear un grupo estable de apoyo a las y los usuarios del centro.
- Dar apoyo físico y emocional a las y los usuarios sin familia del centro, en periodos de internamiento en centros hospitalarios.
- Cubrir las necesidades materiales mínimas para la estancia en el centro hospitalario.
- Llevar a cabo turnos de acompañamiento físico y apoyo emocional a las personas enfermas.

- Aportar de enseres de cuidado personal y material de entretenimiento.
- Proporcionar una guía para las y los trabajadores del hospital que en algunos casos desconocen el modo de prestar los apoyos adecuados al colectivo atendido.
- Implicar a profesionales del centro y personas expertas que pudieran ayudar en temas puntuales.
- Aumentar el conocimiento sobre el mundo de la discapacidad.
- Compartir experiencias y construir ayuda mutua a través de reuniones y cafés tertulia.
- Implicar a las propias familias en la resolución de problemas.

#### **Metodología:**

- Se han establecido diferentes reuniones con profesionales del centro (director, psicóloga y trabajadora social).
- Se ha organizado un sistema de comunicación entre el centro y las personas voluntarias, de manera que cuando se confirma la hospitalización de un residente, por norma general, la trabajadora social se pone en contacto con la presidenta de la Junta de Participación, para informarle de todos los detalles. A partir de ahí se avisa a las personas que establecerán turnos de visitas.

Las herramientas que se ha empleado en el proceso han estado orientadas a recoger las percepciones de las personas voluntarias, de las y los usuarios con discapacidad, de las familias y del centro.

#### **La evaluación de la experiencia:**

Los puntos fuertes de la experiencia han sido los siguientes:

- Resultan procesos enriquecedores para todas las personas que forman parte de ella.
- Son procesos sencillos y de muy bajo coste.
- No sólo se cubren muchos de los objetivos planteados sino que además, se está descubriendo una gran satisfacción por parte de las personas voluntarias.
- La retroalimentación que supone hacer una tarea de voluntariado y la consolidación y organización de un grupo que, a su vez, lleva a la realización de más actividades de voluntariado.
- Se ofrece apoyo al colectivo objeto de la práctica, cubriendo muchas de sus necesidades de ajuste personal, físico y emocional, en un momento tan especial como es un ingreso hospitalario.
- Para las familias supone un revulsivo el hecho de fortalecer sus lazos de relación, dando un nuevo sentido a su voluntariado.
- Ofrece la posibilidad de trabajar conjuntamente a padres y madres y profesionales.

Como un aspecto a mejorar cabe subrayar que habría que crear una dinámica de trabajo a través de los grupos de formación, puesto que esto ayudará a que la experiencia pueda ser transferida más fácilmente a cualquier otra entidad.

**Las aportaciones detectadas:**

- Para la organización ha servido para trabajar de forma conjunta con padres, madres y profesionales, además de incentivar la insistencia y la plena dedicación.
- Las personas usuarias con discapacidad, a pesar de tratarse de un colectivo con necesidades de apoyo extenso y generalizado, en la medida de sus posibilidades han expresado su agradecimiento a las personas que les han acompañado.
- Ha sido un revulsivo para la Asociación de Padres, dándole más sentido si cabe a su existencia.
- Para otros colectivos (familiares, administraciones...) supone aumentar el conocimiento sobre el mundo de la discapacidad.

Una de las primeras necesidades que se ha detectado es la dificultad que existe cuando uno de los hijos o hijas con discapacidad tiene que ser hospitalizado.

**Valoración y orientaciones:**

La experiencia tendría que formar parte del trabajo de las federaciones para que a cada asociación miembro le sea más fácil ponerla en práctica.

Se considera importante conseguir que se abandone la idea de que "ya habrá otros que hagan ese cometido".

**Datos de la organización:**

Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual/ Asociación de Padres del C.A.M.P.

General Perón, 32- 28020 (Madrid)

Teléfono: 91-556 74 13

Email: [feaps@feaps.org](mailto:feaps@feaps.org)

Web: [www.feapsmadrid.org](http://www.feapsmadrid.org)

## **10. Hazles partícipes**

Cruz Roja Española

Ámbito de actividad: Población en general

### **Situación previa a la experiencia:**

Muchas sedes de Cruz Roja del Estado estaban convencidas del derecho de los y las usuarias a la participación en tareas de voluntariado.

### **Breve descripción de la experiencia:**

La práctica reside en incorporar personas usuarias de la organización en tareas de voluntariado. Las personas o grupos destinatarios de la misma son:

- Personas motivadas hacia la acción humanitaria y social.
- Personas que deseen transmitir su experiencia a personas en riesgo de exclusión social.
- Personas que deseen formar parte de la Institución.
- Personas con capacidad de aprendizaje, empatía y trabajo en equipo.
- Ex usuarios y ex usuarias y usuarios y usuarias que hayan avanzado en su proyecto personal de inserción.

### **Objetivos:**

- Ampliar una experiencia que muchas oficinas vienen desarrollando, convencidas del derecho de las y los usuarios a la participación.
- Detectar y estimular su interés hacia el voluntariado y facilitar su incorporación de forma normalizada, siguiendo los cauces marcados en el Proceso de Gestión del Plan de Voluntariado de CRE.
- Configurar un voluntariado plural que sea reflejo de la composición de la sociedad.

### **Metodología**

Se ha llevado a cabo el siguiente proceso metodológico:

1. Partir del conocimiento de la realidad de cada oficina, sus necesidades y estrategias: Incluyendo en el proceso de intervención herramientas sencillas de detección: en los protocolos de intervención puede figurar en las entrevistas de recogida de datos alguna pregunta relacionada con su interés en participar. En el seguimiento personalizado se puede incluir, en los soportes de documentación, indicadores que permitan, a través de la observación, conocer si la persona muestra interés por la actividad de CRE.
2. Informar a las personas usuarias transmitiendo la necesidad que tiene CRE de contar con sus capacidades y mostrando las ventajas de la participación voluntaria.
3. Una vez identificado el interés de la persona, hay que establecer el enlace con el Dpto. de voluntariado y establecer un acompañamiento para iniciar el proceso habitual de participación e incorporación establecido en la herramienta de gestión del voluntariado de CRE.

**La evaluación de la experiencia:**

Los puntos fuertes de esta práctica han consistido en:

- Experiencia y conocimientos en beneficio de la acción de CRE. A la vez permite contrastar las respuestas con la perspectiva de las personas que son o han sido beneficiarias de los programas.
- Construcción de un voluntariado plural e inclusivo, reflejo de la composición social.
- Contribuir al desarrollo personal y social de las personas que forman parte del voluntariado.
- Facilitar un cauce para el ejercicio de sus derechos como ciudadanos y ciudadanas.

**Las aportaciones detectadas:**

- A la organización le aporta experiencias y conocimientos en beneficio de la acción que realiza Cruz Roja. A la vez permite contrastar las respuestas con las personas que son o han sido personas usuarias.
- Para el colectivo destinatario final contribuye al desarrollo personal y social de las personas que forman parte del voluntariado, incrementando su autoestima, participación, red de relaciones, etc.
- Para otros colectivos (familiares, administraciones...etc.) facilita un cauce para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía.

**Datos de la organización:**

Cruz Roja Española

Aptdo. de correos 6.053, 28080 Madrid

Teléfono: 902 22 22 92

Email: [voluntariado@cruzroja.es](mailto:voluntariado@cruzroja.es)

Web: [croluntariado.org](http://croluntariado.org)

## **11. Agencia de empleo del condado de Hadjú-Bihar**

Agencia de Empleo del condado Hadjú-Bihar

Ámbito de actividad: Acción Social/ Empleo

### **Breve descripción de la experiencia:**

El colectivo al que está dirigido son las personas solicitantes de asilo participantes en el proyecto CHANCE, que habitan en el Centro de Recepción de Debrecen. En la propia Agencia de empleo se les ofrece formación en el idioma y orientación laboral. La finalidad es ofrecer a las y los solicitantes de asilo puestos de trabajo voluntario en la Oficina de Empleo. Las y los solicitantes de asilo voluntarios asisten a las personas empleadas húngaras de la oficina de empleo. En la medida de lo posible, desempeñan un trabajo en consonancia con sus competencias, al mismo tiempo que practican la lengua húngara.

### **Datos:**

Esta práctica es llevada a cabo en la ciudad de Debrecen. En esta experiencia han participado 4 hombres.

### **Objetivos:**

- Demostrar que es posible ser persona voluntaria en una organización gubernamental.
- Ofrecer oportunidades de voluntariado a las y los solicitantes de asilo a quienes no se les permite trabajar.
- Concienciar a toda la sociedad de la importancia del voluntariado.

### **La evaluación de la experiencia:**

Los puntos fuertes de la experiencia son los siguientes:

- Las personas solicitantes de asilo disfrutan con su trabajo y se ha creado una buena relación entre ellas y las y los empleados húngaros de la Oficina de Empleo.
- En lugar de pasar todo el tiempo en el centro de recepción (o campo de refugiados), se les permite abandonarlo para acudir a la ciudad, donde pueden relacionarse con la sociedad de acogida.
- La población de Debrecen puede conocer a las y los solicitantes de asilo, quienes les ayudan en la búsqueda de empleo.

En ocasiones se han encontrado dificultades para incorporar como voluntarias a mujeres musulmanas dadas las restricciones que a algunas de ellas les imponen sus maridos para relacionarse con hombres extranjeros.

### **Las aportaciones detectadas:**

El aspecto innovador de la experiencia consiste en el establecimiento de puestos para voluntarias y voluntarios en organizaciones gubernamentales.



**Valoración y orientaciones:**

Otras organizaciones gubernamentales se han interesado en la posibilidad de crear puestos para personas voluntarias.

**Datos de la organización:**

Agencia de Empleo del condado de Hadjú-Bihar  
4024 Debrecen, Piac.u. 54 (Hungría)

Teléfono: 36-52-507 416

Email: [jaczkut@lab.hu](mailto:jaczkut@lab.hu)

Web: [www.hajdummk.hu](http://www.hajdummk.hu)

## 12. Bridge Builders (Mediadores)

Kantara

Ámbito de actividad: Acción Social-

### **Situación previa a la experiencia:**

La organización percibía que se habían mejorado las relaciones entre ciudadanos y ciudadanas de Ámsterdam marroquíes y quienes provienen de otras etnias.

### **Breve descripción de la experiencia:**

La experiencia surge a iniciativa de un grupo de jóvenes marroquíes que se ha convertido en un grupo de voluntarios y voluntarias compuesto por jóvenes de varios orígenes étnicos que viven en la vecindad.

Se trata de una red de interconexión a partir de la cual las y los propios voluntarios organizan los temas y los acontecimientos.

Se organizan entre ocho y diez actividades al año, que se centran principalmente en: la organización de debates públicos sobre asuntos relevantes para el barrio; y la organización de excursiones con el fin de que las y los recién llegados y las y los habitantes de Ámsterdam asentados se familiaricen con la historia de la ciudad y sus alrededores.

### **Datos:**

Las personas o grupos destinatarios de esta experiencia son personas inmigrantes de segunda generación, jóvenes y con buen nivel de educación, aproximadamente 20 hombres y 20 mujeres -los hombres suelen participar en mayor medida en actividades a pequeña escala-. Participan también, unas 20 personas nativas de Ámsterdam. Por otra parte, también existen actividades organizadas únicamente por mujeres, como el día de la mujer, al que asisten unas 120 mujeres.

### **Objetivos:**

- Trabajar con el concepto de mediación o tender puentes.
- Contribuir a la mejora en las relaciones entre ciudadanos y ciudadanas marroquíes y de otras etnias en Ámsterdam.
- Capacitar a la gente de la vecindad, promover la integración y aumentar el interés de quienes participan en política y en culturas distintas.

### **Metodología:**

La asociación trabaja con un papel de mediadora o tendiendo puentes. Las personas mediadoras son personas que quieren apoyar los objetivos de la asociación y están dispuestas a ser voluntarias en una o más actividades. Lo que resulta más eficaz para la afiliación son los contactos personales, con frecuencia la afiliación se realiza a través del "boca a boca".

### **La evaluación de la experiencia:**

Los puntos fuertes de esta experiencia son los siguientes:

- Kantara otorga a las personas voluntarias potestad en las actividades en las que participan.
- Las personas voluntarias se ocupan de asuntos que les afectan en sus barrios, lo cual es muy motivador.
- Puesto que Kantara trabaja en distintas actividades, puede involucrar a muchas personas distintas.
- Se ofrece un enfoque del voluntariado que resulta especialmente atractivo.

En cuanto a las áreas de mejora:

- Aunque Kantara ofrece un enfoque muy flexible en ocasiones el voluntariado de las y los inmigrantes se ve limitado por la falta de tiempo de las y los jóvenes con trabajo remunerado y además, con hijos e hijas pequeñas.
- Se tienen dificultades para medir el efecto integrador del trabajo realizado.

### **Valoración y orientaciones:**

Las personas socias fundadoras de la asociación, de origen marroquí, han abierto el grupo para albergar a personas del barrio de distinto origen (holandeses no-inmigrantes de origen árabe, y jóvenes de origen mixto, predominantemente). Este proceso de apertura ha ocurrido gradualmente y sin planificación estratégica.

#### **Datos de la organización:**

KANTARA

Curacaostraat 17hs-1058 BJ (Amsterdam)

Teléfono: +31-(0)20-6892291

Email: [kantara@quicknet.nl](mailto:kantara@quicknet.nl)

Web: [www.kantara-brug.nl](http://www.kantara-brug.nl)

### **13. Personas voluntarias para todos. Guía para organizaciones que quieren incluir y contratar personas voluntarias con discapacidad en el aprendizaje**

MENCAP, Understanding learning disability

Ámbito de actividad: Acción Social

#### **Situación previa a la experiencia:**

Muchas personas con alguna discapacidad en el aprendizaje están socialmente excluidas y vistas como si no pudiesen contribuir con ningún valor a la sociedad. A menudo son percibidas como receptoras de ayudas voluntarias más que como un tributo positivo hacia sus propias comunidades.

Actualmente, tan sólo un 6% de personas con alguna discapacidad en el aprendizaje es voluntario, lo cual supone restarles oportunidades de aprendizaje y desarrollo de habilidades.

#### **Breve descripción de la experiencia:**

La práctica consiste en la realización de una Guía para aquellas organizaciones de Inglaterra que quieren captar personas voluntarias con discapacidad en el aprendizaje. Su finalidad es que cualquier persona con discapacidad en el aprendizaje tenga los mismos derechos de oportunidades, elecciones personales y respeto, con todo el apoyo que necesiten.

#### **Objetivos:**

- Animar a las organizaciones a hacer captación de voluntariado ensanchando el colectivo destinatario de la captación y ampliándolo hacia los grupos de exclusión.
- Fomentar la conciencia sobre cómo es posible captar, apoyar y dar valor a las personas con discapacidad intelectual como personas voluntarias.

#### **Metodología:**

1. Identificación de puntos desde los que se puede hacer captación de voluntariado dentro del colectivo de personas con discapacidad: centros de empleo, centros de día, colegios, asociaciones, etc.
2. Elaboración de un "pack" de información sobre lo que es y hace la organización y sobre el rol potencial de la persona voluntaria.
3. Realización de entrevistas a potenciales personas voluntarias.
4. Identificación de personal de apoyo y de coordinadores y coordinadoras de voluntariado.
5. Diseño y ejecución de un proceso integral de comunicación.

Para llevar a cabo el proceso se han utilizado las siguientes herramientas:

- Modelos de cuestionarios para las potenciales personas voluntarias.
- Listado de centros y otras fuentes donde ponerse en contacto con potenciales personas voluntarias que padecen dificultades con el aprendizaje.

- Guión para la elaboración de entrevistas con potenciales personas voluntarias.

A modo de indicador, se han empleado ejemplos de casos de estudio de diversas organizaciones que han captado personas voluntarias muy satisfactoriamente (personas con discapacidad en el aprendizaje y otras).

**La evaluación de la experiencia:**

La potencialidad de esta experiencia ha supuesto que la implicación en el voluntariado de colectivos en exclusión beneficia tanto al voluntariado, a gente de la organización como a cada persona voluntaria.

**Las aportaciones detectadas:**

- Para la organización, el voluntariado supone un factor de enriquecimiento para las y los profesionales, el colectivo destinatario y su entorno y para la estructura en general de la organización, además de suponer un punto fuerte en la valoración que la comunidad hace de la organización.

- Para el colectivo destinatario, esto es, las personas con discapacidad intelectual, superan las barreras y aumentan las posibilidades de acceso a tareas de voluntariado, viéndose no sólo como personas voluntarias, sino también como captadoras de voluntariado.

- Para otros colectivos (familiares, administraciones...etc.) llevar a cabo esta práctica también aporta beneficios.

**Valoración y orientaciones:**

El de las personas con alguna discapacidad en el aprendizaje se muestra como un colectivo con amplias posibilidades de dedicación e implicación en las tareas de voluntariado.

**Datos de la organización:**

MENCAP, Understanding learning disability

123 Golden Lane London EC1Y 0RT

Teléfono: 020 7454 0454

Email: [help@mencap.org.uk](mailto:help@mencap.org.uk)

Web: [www.mencap.org.uk](http://www.mencap.org.uk)

## **14. Proyecto Involve**

Centro Europeo de Voluntariado y otros

Ámbito de actividad: Acción Social- Inmigración

### **Situación previa a la experiencia:**

La creciente importancia de las políticas de integración en Europa y la sorprendente carencia de medidas de gran alcance y de estrategias por parte de muchos gobiernos europeos para afrontar los retos capitales de las sociedades de inmigración hacen que cobren importancia este tipo de iniciativas.

Las y los socios de Involve han intentado hacer frente a la falta de información acerca del voluntariado en personas inmigrantes mediante su propio trabajo de campo e investigaciones posteriores.

Tanto los resultados del trabajo nacional de los miembros como las conclusiones de las conferencias de INVOLVE han demostrado que las personas inmigrantes siguen enfrentándose a barreras vitales para la integración y la participación como voluntarios y voluntarias.

### **Breve descripción de la experiencia:**

La experiencia reside en incorporar como personal voluntario a personas inmigrantes que han llegado a la Unión Europea. Por tanto, el proyecto Involve se crea para explorar soluciones innovadoras ante la cuestión de la “integración social” y la “participación activa” de nacionales de terceros países, prestando especial atención al voluntariado como instrumento.

### **Datos:**

La experiencia tuvo lugar entre junio de 2005 y diciembre de 2006.

### **Objetivos:**

- Conocer el voluntariado de las personas inmigrantes y su concepto y actitud hacia el voluntariado.
- Investigar las políticas y acciones nacionales que facilitan estas actividades.
- Engendrar una Red Europea de contactos nacionales del campo del voluntariado de inmigrantes para favorecer el diálogo transnacional entre las partes interesadas.

### **Metodología:**

1. Cada país asociado ha constituido un grupo nacional de personas expertas de hasta diez especialistas en la materia. Estos grupos han recopilado los datos de las investigaciones para elaborar los informes nacionales de INVOLVE:
2. La recogida de datos se ha realizado mediante la utilización de bibliografía, encuestas de personas participantes destacadas y entrevistas individuales.

3. Asimismo, en Austria, Hungría, Países bajos, Alemania, Inglaterra y España se realizaron pequeños proyectos de trabajo de campo.

4. Se han llevado a cabo tres seminarios de INVOLVE que han reunido a más de 70 participantes de las asociaciones de inmigrantes, organizaciones de carácter general de las comunidades organizadoras, autoridades públicas de todos los niveles, medios de comunicación y representantes del sector empresarial.

Los indicadores que se han utilizado son:

- Indicadores de integración (empleo, acceso a la educación, aprendizaje del idioma, contacto con organizaciones de la comunidad inmigrante y con la sociedad de acogida, ciudadanía, participación política, vivienda, denuncia de la hostilidad racial)
- Indicadores de barreras ante la inmigración: a nivel individual, de organizaciones, de políticas, de la sociedad.

#### **La evaluación de la experiencia:**

Los puntos fuertes de la experiencia han consistido en los siguientes:

- Apertura de las organizaciones de carácter general a las y los inmigrantes.
- Inclusión del voluntariado de inmigrantes en la esfera oficial de voluntariado.
- Participación de inmigrantes en actividades de voluntariado especiales en el ámbito local, como la resolución de disputas en parques o el diálogo entre grupos étnicos.
- Actividades de investigación en el campo.

#### **Las aportaciones detectadas:**

La investigación ha permitido:

- Recoger datos y cifras sobre el voluntariado y la inmigración de los 7 países.
- Describir el concepto de integración y actitud de las y los inmigrantes hacia el voluntariado.
- Identificar barreras entre las y los inmigrantes y el voluntariado.
- Recopilar y describir buenas prácticas para superar esas barreras
- Describir la función de las políticas locales, nacionales y europeas en programas de apoyo a la participación de inmigrantes en el voluntariado
- Ofrecer modelos de asociación para las partes interesadas

El voluntariado puede contribuir en la relación de las dimensiones socio-económica y socio-cultural de la integración de las y los inmigrantes. Se percibe el voluntariado como un instrumento para la integración y un indicador de la integración en sí mismo. Las personas inmigrantes que han llegado a la Unión Europea a través de este proceso:

- Pueden aprender y desarrollar un conocimiento de la sociedad de acogida, participando en actividades de voluntariado bajo la orientación de las y los voluntarios o profesionales de la comunidad de acogida.
- El voluntariado permite al inmigrante participar en la sociedad mediante educación no formal.

- El voluntariado facilita a la persona inmigrante la contratación en el mercado laboral
- El voluntariado permite tanto a las y los inmigrantes como a los no inmigrantes reunirse y actuar a favor de asuntos de la comunidad que afectan a ambos.
- El voluntariado permite la captación de la o el inmigrante.
- El voluntariado permite a la sociedad de acogida gestionar la creciente diversidad y amoldarse al cambio.

**Valoración y orientaciones:**

El aspecto innovador de esta experiencia supone que existe poca o ninguna investigación acerca del voluntariado de personas inmigrantes y su función en la integración. Es un lienzo complejo y cambiante que aún necesita mucha investigación antes de poder hacer uso de todo su potencial en las políticas de integración.

Acciones futuras:

- Las organizaciones de personas voluntarias y de inmigrantes tienen que ampliar su conocimiento sobre las posibilidades que el voluntariado ofrece a las y los inmigrantes.
- Las organizaciones de carácter general tienen que ser más accesibles para las y los inmigrantes, comprometerse con la diversidad y ofrecer puestos de voluntario de calidad y que confieran poder.
- El gobierno debe derribar las barreras legales relacionadas con la situación de las y los inmigrantes.
- Las organizaciones de inmigrantes tienen que impulsar tanto el capital social de concentración como el de unión en las comunidades de inmigrantes.

Recomendaciones que se proponen:

- Debido al carácter variable del debate sobre la integración, el panorama del sector del voluntariado y la actitud hacia el voluntariado de un país participante del proyecto INVOLVE a otro, no hay ninguna recomendación que se adapte a la situación de todos los países.
- El gobierno debe propiciar un ambiente que permita tanto el voluntariado en general como la participación en él de las y los inmigrantes. Las mejores iniciativas son las que empiezan desde abajo, pero necesitan un contexto del que emerger.
- Apoyar a las organizaciones de inmigrantes para potenciar su capacidad de establecer un capital social de unión y concentración y otorgar poderes a las comunidades de inmigrantes.
- Sensibilizar sobre el valor del voluntariado en las comunidades de inmigrantes, educar a la gente en los conceptos de voluntariado para estimular el uso del voluntariado y convertirse en personas ciudadanas activas.
- Facilitar y apoyar la interconexión y la colaboración entre las organizaciones de inmigrantes y las de carácter general a nivel local.
- Comprometerse con la diversidad a todos los niveles del gobierno y de las organizaciones de carácter general, mediante un enfoque “de arriba abajo y de abajo a arriba”.



**Datos de la organización:**

Centro Europeo de Voluntariado y otros

Rue De La Science 10, 1000 –Bruselas (Bélgica)

Teléfono: +32 2 511 75 01

Email: [cev@cev.be](mailto:cev@cev.be)

Web: [www.cev.be](http://www.cev.be)

## **15. Buena Práctica en Gestión del Voluntariado**

FEAPS, Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual/ Asociación Uribe-Kosta

Ámbito de actividad: Acción Social

### **Situación previa a la experiencia:**

En 1998 se participó en un proceso de investigación-formación realizado por Fundación EDE dirigido a entidades que trabajaban con voluntariado. Participaron tanto las personas voluntarias como profesionales de las entidades interesadas. Con los resultados se invitaba a las organizaciones que quisieran a iniciar un proceso de mejora en la gestión del trabajo con voluntarios y voluntarias.

Además de ello, estaba en marcha la creación de la Ley del Voluntariado del Gobierno Vasco con un amplio y dilatado proceso participativo de los y las voluntarias de base y de las entidades.

En 2000 la asociación ha comenzado a estructurar sus procesos y a trabajar en clave de gestión de calidad con lo que el proceso de gestión del voluntariado ha quedado recogido en el marco legal de la asociación.

### **Breve descripción de la experiencia:**

La experiencia radica en la mejora en la gestión del voluntariado por ser un proceso clave en el Servicio de Ocio de la entidad. Se han estructurado los subprocesos: captación, acogida, selección, formación y seguimiento y se han indicado las mejoras, agentes implicados, temporalización, tareas a realizar y los indicadores de mejora. De esta forma, se ha configurado un sistema de fácil uso que se revisa habitualmente una vez al año, pero que permite introducir mejoras en el momento que se detecta una necesidad.

### **Datos:**

La entidad promotora de la experiencia se ubica en la comarca de Uribe-Kosta (Bizkaia) y la puso en marcha en el curso 1998-1999.

### **Metodología:**

El proceso ha estado tutelado por EDE de cara a llevar a cabo una adecuada concreción de las mejoras e indicadores, también se ha adaptado el modelo presupuestario ofrecido por Fundación EDE a la situación concreta.

Todos los pasos (las mejoras propuestas y la manera de llevarlas a cabo: tareas, indicadores, etc.) se han realizado entre el tutor o tutora de dicha fundación y quien coordina el servicio de ocio de la Asociación Uribe –Kosta y han sido revisados por parte de todas las personas voluntarias.

Se han utilizado las siguientes herramientas:

- Herramientas específicas para las personas voluntarias, que les fueran útiles y que se ajustaran al modelo de gestión y al marco legal.
- Encuestas de satisfacción, manuales de trabajo, convenios de colaboración, entrevistas estandarizadas, acreditaciones, etc.

El trabajar desde la óptica de satisfacción de necesidades de los clientes ha llevado tanto a las personas voluntarias como a las técnicas a aplicar el mismo modelo en el resto del Servicio de Ocio.

#### **La evaluación de la experiencia:**

Los puntos fuertes de la práctica han sido los siguientes:

- Ha supuesto una experiencia global de organización general del funcionamiento del Servicio de Ocio y no sólo del proceso de gestión del voluntariado.
- La mejora introducida ha supuesto un aumento en la satisfacción de los y las voluntarias y una mayor implicación de las mismas en la organización.
- Ha supuesto un cambio en toda la estructura del servicio encaminándola poco a poco hacia la calidad en la gestión.
- Los procesos de participación y mejora se han abierto a todos y todas y se están estructurando adecuadamente. Con todo ello el proceso de preparación, ejecución y evaluación de las actividades también ha entrado en la misma dinámica, dando una visión global de todo el trabajo a realizar desde la óptica de la calidad.

Áreas de mejora de la práctica:

- Las dificultades habidas durante la implantación han sido fruto de las implicaciones que supone un cambio generalizado de este tipo. Además, este sistema de trabajo pasa a ser formación continua con los y las voluntarias.
- La variabilidad de las personas voluntarias que realizan las tareas hace que algunos aspectos sean más lentos y que se tenga que estar entrenándoles continuamente en la forma de trabajo. La continuidad depende de las y los técnicos del servicio y de la buena información y formación que se sepa transmitir a los y las voluntarias que se renuevan constantemente.

#### **Las aportaciones detectadas:**

Como resultado de la práctica, las personas voluntarias y con discapacidad intelectual que participan en el servicio lo hacen a través de unas actividades que han sido reestructuradas y orientadas desde un modelo de gestión de calidad.

Para la organización, el resultado es adquirir aprendizaje sobre qué es una filosofía de trabajo basada en las necesidades de las y los clientes (personas con discapacidad intelectual).

Asimismo, la necesidad de satisfacer a las y los clientes ha llevado a visualizar que se tiene que satisfacer no sólo a las personas voluntarias sino también, a las personas usuarias y a sus familias.

### **Valoración y orientaciones:**

Como aspecto innovador cabe destacar que se trata de una experiencia que como tal no tiene fin y ha generado una “bola de nieve” o un efecto dominó en todo el servicio de ocio.

Como acciones futuras a desarrollar:

- Continuar aplicando mejoras con el grupo de trabajo formado por las personas con discapacidad intelectual.
- Continuar con la línea de actuación actual, revisando los subprocesos periódicamente.
- Generalizar la forma de trabajo a todo el servicio.
- Adecuar de todo lo existente al Plan Estratégico puesto en marcha por toda la asociación.

Algunas recomendaciones que se proponen:

- El modelo de gestión de calidad es válido para cualquier acción en una organización.
- Los servicios de ocio son estructuras necesitadas de una gestión de calidad.
- La forma de comenzar a trabajar es sencilla con un poco de orientación.
- Las entidades deben de proporcionar la formación necesaria para arrancar.
- El modelo afecta a todo el sistema: servicio, programa...
- Se trabaja mejor y se avanza más si toda la organización está en la misma sintonía, pero se puede comenzar aunque otros centros y servicios todavía no lo hayan hecho.
- Se debe orientar hacia las necesidades de las y los clientes: personas usuarias, voluntarias y familias.
- Se debe establecer el ciclo de evaluación continua. Preguntar siempre qué se quiere, cómo ha estado, qué se mantiene o se cambia.
- Se deben detectar todos los procesos claves antes de avanzar. Tener el mapa previo aunque luego se modifique.
- Se debe de trabajar en equipo.
- Implicación y motivación previa de todas y todos los integrantes en el servicio y a poder ser de la organización en general.
- Flexibilidad y agilidad.
- Se deben de crear herramientas propias, comprensibles para todas las personas implicadas.
- No se debe comenzar “a ciegas”.
- No se debe establecer una línea base propia para constatar mejor los progresos.

#### **Datos de la organización:**

Asociación Uribe-Kosta

C/ Club Nº 1 - Dpto. 9 Getxo – 48930 (Bizkaia)

Teléfono: 94 463 24 52

Email: [administracion@uribecosta.org](mailto:administracion@uribecosta.org)

Web: [www.uribecosta.org](http://www.uribecosta.org)

## **16. Voluntarios con discapacidad intelectual**

ANFAS Navarra, Asociación Navarra a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual/FEAPS Navarra

Ámbito de Actividad: Acción social- Discapacidad

### **Situación previa a la experiencia:**

Estella es paso y parada en el Camino de Santiago. La continuada afluencia de las y los peregrinos hizo que los hospedajes para estos y éstas se quedaran pequeños, por lo que existía una clara necesidad de plazas para estas personas.

De otra parte, ha influido también en la puesta en marcha de esta experiencia la propia trayectoria de la organización y de su actividad, con el desarrollo de programas dirigidos a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual de Navarra.

Por último, la puesta en marcha de la experiencia ha venido motivada además, por el deseo expreso de los grupos de autogestión de la asociación de que se les diese mayor oportunidad de relacionarse con personas sin discapacidad para que ellas y ellos pudiesen descubrir sus capacidades y no sólo las limitaciones.

### **Breve descripción de la experiencia:**

La práctica reside en crear un espacio de encuentro, esto es, el albergue de ANFAS para quienes peregrinan a Santiago, donde las personas con discapacidad intelectual puedan interactuar con otras personas, desarrollando de este modo una actividad voluntaria. Las personas con discapacidad realizan la función de hospitaleros y hospitaleras atendiendo a quienes peregrinan y deben cubrir un turno que va desde las 14:00 hasta las 22:00.

En cada turno debe haber una persona con discapacidad y otra que no tenga discapacidad. Asimismo, existe una habitación para quienes realizan más de un turno seguido, con dos plazas sin discapacidad y dos con discapacidad. Ofrecen a disposición del peregrino o peregrina información, folletos y favorecen el contacto entre ambos colectivos.

Se pretende acercar el mundo de la discapacidad a la población en general y a las y los peregrinos en particular, proponiendo un contacto directo con las personas con discapacidad y ofreciendo a quienes peregrinan sus capacidades y habilidades.

### **Datos:**

Comienza en verano de 2004, las personas destinatarias de esta experiencia son el Grupo de autogestión formado por personas con discapacidad intelectual de la asociación ANFAS. El ámbito geográfico de actuación es Navarra, el número de participantes es de más de 500 personas al año y hasta 2006 el presupuesto ha sido de 84.000 €.

### **Objetivos:**

- Atender la demanda de las personas con discapacidad sobre ampliar espacios de encuentro con personas sin discapacidad y espacios de participación social voluntaria.
- Dar respuesta a las demandas de las y los autogestores de la asociación, ofreciéndoles la posibilidad de ser personas voluntarias y colaborar de forma directa.

#### **Metodología:**

Para llevar a cabo el proceso se ha seguido la siguiente metodología:

1. En 2004 se realiza una inversión de 60.000 € para la adecuación del local a las normativas vigentes.
2. Se ha constituido una comisión de albergue, compuesta por personas con discapacidad intelectual, familiares y profesionales de ANFAS, cuya función era y sigue siendo la de organizar el funcionamiento del albergue.
3. De esta primera experiencia piloto se ha hecho una valoración positiva y propuestas de mejora de cara a los próximos años.
4. En 2005, el servicio de voluntariado de ANFAS realiza la campaña de captación anual incluyendo esta vez el programa de albergue en Estella. Se realizan entrevistas con cada una de las personas voluntarias y se organizan los cursos básicos sobre discapacidad en los que se les informa mediante dinámicas y exposiciones los temas relativos al colectivo.
5. En 2006 la inversión para la eliminación de barreras arquitectónicas y adecuación a la normativa es de 24.000 euros.
6. Se ha realizado un curso para personas voluntarias con discapacidad intelectual en el que se les informa de las funciones que tienen que realizar como hospitaleros y hospitaleras y sus derechos y deberes como personas voluntarias.

#### **La evaluación de la experiencia:**

Los puntos fuertes de esta experiencia son los siguientes:

- El programa de albergue ha ofrecido la oportunidad de ampliar un poco más el abanico de personas voluntarias.
- Ha supuesto un logro importante en la valoración y potenciación del voluntariado y la realización de una importante labor de atención a la persona peregrina difundiendo y mostrando la realidad de la discapacidad intelectual.

#### **Las aportaciones detectadas:**

- Para la organización ha supuesto la valoración y potenciación del voluntariado.
- Para el colectivo destinatario final, esto es, las personas con discapacidad intelectual, supone la oportunidad de corresponder a la labor voluntaria que reciben.
- Además ha supuesto la difusión y visibilización de la realidad de la discapacidad intelectual.
- Por último, para otros colectivos ha significado la realización de una importante labor de atención al peregrino y peregrina.

### **Valoración y orientaciones:**

En un futuro habría que incidir en las siguientes acciones:

- Seguir dando la formación necesaria a las y los voluntarios sin discapacidad para que tengan una visión global de la discapacidad, además de ofrecerles herramientas que les sirvan para convivir con personas con discapacidad.
- Organizar actividades diversas en el albergue para incrementar el espacio de relación entre las y los peregrinos y las personas voluntarias, y así fomentar la convivencia y conocimiento.

Recomendaciones a tener en cuenta:

- Es necesaria una buena organización y ser consciente de que hay que administrar bien los apoyos que necesitan las personas voluntarias con discapacidad.
- Se debe de contar con el apoyo e implicación de las familias.
- Se debe de dar formación a las personas voluntarias (con y sin discapacidad).
- Debe de haber coordinación entre profesionales (responsable albergue y de voluntariado), familias y personas voluntarias.
- No se debe ofrecer a la sociedad solamente la realidad de las personas con discapacidad más autónomas. El colectivo es muy heterogéneo y solamente se ofrece una visión de la discapacidad que en muchos casos no se corresponde con la realidad que viven muchas familias.

#### **Datos de la organización:**

ANFAS Navarra

C/ Pintor Maeztu, 2 31008 Pamplona

Teléfono: 948 174910

Email: [voluntariado@anfasnavarra.org](mailto:voluntariado@anfasnavarra.org)

Web: [www.anfasnavarra.org](http://www.anfasnavarra.org)

## **17. Vox Nostra, Grupo de Autogestores**

Fundación privada Proyecto Aura

Ámbito de Actuación: Acción Social- Discapacidad intelectual

### **Situación previa a la experiencia:**

Vox Nostra se crea ante la falta de un espacio de reflexión y debate para poder dar respuesta a todas las inquietudes y dificultades de las y los jóvenes con discapacidad intelectual que participan en el Proyecto Aura y que se generan en la transición a la vida adulta.

Para dar respuesta a las diferentes necesidades se considera oportuno crear un grupo de ayuda mutua (autogestores) basándose en las experiencias de los primeros grupos de self-advocacy de Suecia y del mundo anglosajón que bajo el lema "People First", pedían que se les viese por lo que eran y se les dejase de ver por lo que les faltaba.

También se crea ante la necesidad de dar a conocer y promocionar la regulación del empleo con apoyo, al tiempo que consolidar un espacio de reflexión y debate que diera respuesta a todas las inquietudes y dificultades de las y los jóvenes con discapacidad intelectual.

### **Breve descripción de la experiencia:**

La experiencia reside en la creación de un grupo de ayuda mutua (autogestores y autogestoras), esto es, un Grupo de Autogestión formado por personas con discapacidad intelectual de la Fundación Privada Proyecto Aura, con el propósito de hacerse visibles por lo que tienen y no por lo que les falta, hablando por sí mismos, ganando espacios en la toma de decisiones respecto a su propia vida, participando y contribuyendo en la vida de la comunidad. Para ello, el grupo articuló un programa de reuniones.

### **Datos:**

Los y las destinatarias principales son las personas que participan en el proyecto Aura en Barcelona.

### **Objetivos:**

- Conocer puntos de vista diferentes al de uno o una misma.
- Valorarse y hacerse respetar.
- Buscar las formas más correctas para expresar sus deseos y necesidades.
- Tener ideas propias y saber comunicarlas.
- Prosperar buscando el apoyo cuando sea necesario.
- Dirigir la propia vida siendo cada día más responsables y autónomos y autónoma.

### **Metodología:**

- El grupo se reúne semanalmente en un día y hora pactada al inicio del curso y que ha de ser compatible con sus horarios laborales.



- En las reuniones, a las que asisten de forma regular todas y todos los participantes, se van trabajando los diferentes objetivos al tiempo que se tratan temas de interés que ellos y ellas mismas proponen: autoestima, autonomía y tiempo libre...

- También se han realizado encuentros con otros grupos de diferentes partes de España organizados en estancias combinadas con actividades de tiempo libre.

Se han utilizado los siguientes tipos de indicadores:

- La motivación y la participación de las y los jóvenes han servido de indicador para ir evaluando el grupo de forma positiva.

- La valoración positiva de las personas que han conocido el grupo han animado a seguir trabajando para conseguir sus objetivos.

- Las diferentes evaluaciones trimestrales han servido para mejorar los puntos débiles y reforzar las potencialidades a nivel de grupo.

#### **La evaluación de la experiencia:**

Los puntos fuertes de la experiencia son los siguientes:

- La participación de estas y estos jóvenes en el grupo de personas autogestoras les ha facilitado su transición a la vida adulta.

- La autonomía del grupo: sin la ayuda constante del dinamizador los y las jóvenes son capaces de autogestionarse.

- Creación de un grupo con la suficiente motivación y empuje para trabajar en equipo con la finalidad de conseguir los objetivos planteados.

- Interacción con otros grupos de personas autogestoras para favorecer el intercambio de experiencias.

- Dar a conocer el grupo a la sociedad en general, especialmente a las instituciones públicas y privadas que pueden ayudar a conseguir los objetivos.

- Hacer un seguimiento de la evolución y el trabajo realizado para garantizar su eficacia y continuidad.

Finalmente cabe subrayar que a pesar de los buenos logros también hay momentos muy duros debido a la frustración de algunas de las personas participantes a nivel individual, por ejemplo a la hora de asumir algunas limitaciones, y del grupo en general.

El papel de la persona de apoyo, "dinamizador", se ha modificado con el tiempo, pasando de un estilo más bien directivo, pues el grupo en sus orígenes necesitaba de unas directrices más marcadas, a un estilo más colaborador.

#### **Las aportaciones detectadas:**

Para las personas con discapacidad intelectual de la Fundación, participar en este grupo ha permitido a sus miembros desarrollar y mejorar sus capacidades de lectura y escritura y a su vez, este hecho ha contribuido a aumentar su motivación por estar en el grupo. Además de

ello, cuanto más confianza y expectativas crea el dinamizador sobre las y los jóvenes más respuesta se obtiene de estos, incluso de jóvenes que normalmente demuestran pocas habilidades. Un factor relevante es el nivel de exigencia que se ha creado entre ellos y ellas.

A nivel familiar, la experiencia ha permitido romper con los estereotipos que muchas personas tienen respecto a las personas con discapacidad, como la infancia eterna. También ha ayudado a las familias a ser conscientes de la sobreprotección que ejercen sobre estos y éstas jóvenes de manera no favorable para su integración y socialización.

#### **Valoración y orientaciones:**

Como posibles acciones futuras a desarrollar están:

- Ofrecer a otros y otras jóvenes con discapacidad su apoyo para aumentar las expectativas como ciudadanos y ciudadanas de pleno derecho.
- Opinar y sensibilizar a los ciudadanos y ciudadanas de ámbitos relacionados con la discapacidad.
- Ayudar a implicar a los gobiernos municipales y otras instituciones de la ciudad.
- Defender derechos y deberes como jóvenes de esta sociedad.
- Animar a más miembros del Proyecto Aura a participar en Vox Nostra.

Algunas de las recomendaciones a tener en cuenta como resultado de la práctica:

- Se debe de crear un grupo con la suficiente motivación y empuje para trabajar en equipo con la finalidad de conseguir los objetivos planteados.
- Se debe interaccionar con otros grupos de autogestores para favorecer el intercambio de experiencias y el enriquecimiento mutuo.
- Se debe dar a conocer el grupo a la sociedad en general, especialmente a las instituciones públicas y privadas que puedan ayudarnos a conseguir nuestros objetivos.
- Se debe hacer un seguimiento de la evolución y del trabajo realizado del grupo para garantizar su eficacia y continuidad.
- No debe de olvidarse del colectivo con el que se está trabajando y en consecuencia de sus limitaciones y frustraciones, que requerirán de un apoyo más individual.
- No se debe de perder de vista la auténtica finalidad del grupo de autogestores.

#### **Datos de la organización:**

Fundación Privada Proyecto Aura  
Ronda General Mitre, 174 - 08006 Barcelona  
Teléfono: 934177667  
Email: [info@projecteaura.org](mailto:info@projecteaura.org)  
Web: [www.projecteaura.org](http://www.projecteaura.org)

## **18. Las y los autogestores impulsan nuevos grupos**

FEAPS Andalucía, Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual/ A Toda Vela

### **Situación previa a la experiencia:**

Ha existido un grupo de jóvenes, de entre 18 y 30 años, que presentaba un nivel de dependencia familiar y social poco ajustado a sus capacidades, por lo que se ha tomado la decisión de acompañar a estas personas jóvenes en un proceso de autodeterminación e independencia que les permitiera llevar el control de sus propias vidas.

Desde FEAPS se decidió que había que crear una fuente de vinculación entre ellos y ellas, un punto de encuentro, de recreación que les permitiera desarrollar actividades adaptadas a sus intereses, incorporarse en la red juvenil comunitaria.

Las y los autogestores han solicitado ser los y las protagonistas del proceso de incorporación de sus compañeros y compañeras, a la vez que estos y éstas estimulan a participar de manera activa en el proceso a las y los usuarios.

Desde 2003 funciona un grupo de autogestión con unos resultados excepcionales, por lo que otro grupo de personas quería tener la oportunidad de acceder a la formación en autogestión.

### **Breve descripción de la experiencia:**

La práctica se inicia con la demanda de personas con discapacidad intelectual y finaliza con la respuesta gestada, diseñada y ejecutada por otras personas con discapacidad intelectual. La finalidad es atender a la demanda de las y los autogestores (Grupo de personas con discapacidad intelectual de A Toda Vela) que pedían ser las y los protagonistas del proceso de incorporación de sus compañeros y compañeras, a la vez que empujaban por participar de una manera activa en el proceso.

### **Datos:**

El ámbito de actuación es Andalucía, la asociación atiende a 150 personas con discapacidad intelectual en el ámbito del ocio. La práctica comenzó en junio de 2005 y en marzo de 2006 inició su andadura el segundo grupo y el proceso sigue liderado por las y los autogestores del primer grupo.

### **Objetivos:**

- Lograr que las personas autogestoras fueran realmente las personas responsables del proceso. Ellos y ellas debían ser quienes invitaran, motivaran y guiaran a sus compañeras y compañeros a incorporarse al proceso.

### **Metodología:**

Una vez valorada la necesidad de que las y los autogestores fueran responsables del proceso, se han emprendido diferentes acciones:

1. Acordar el proceso entre todo el grupo a través de varias reuniones con la persona de apoyo del mismo.
2. Conseguir el apoyo necesario y el de la Junta Directiva. A la vez, la persona de apoyo traslada al equipo técnico la iniciativa y solicita el apoyo del grupo.
3. Fin de semana de trabajo con la persona de apoyo y la dirección técnica de la entidad. En este momento se inicia el proceso y los elementos que compondrán el dossier de información.
4. Elaboración del dossier de difusión.
5. Convocatoria a todas las personas potenciales autogestoras de la entidad a través de una nota y del despliegue de las y los autogestores por los grupos de actividades.
6. Reunión informativa de una hora con invitación expresa a la participación.
7. Asesoramiento individual a cada una de las personas demandantes, tanto personalmente como en oficina o a través del teléfono.
8. Convocatoria al nuevo grupo y puesta en marcha del mismo.
9. Apoyo a otras entidades para la formación de nuevos grupos (se ha acudido a otra entidad de Almería para impulsar un nuevo grupo).

El diagnóstico no ha seguido instrumentos estructurados, sino la propia demanda de la personas con discapacidad que iban contactando con personas autogestoras o con personas técnicas de la entidad y expresando su deseo de participar.

#### **La evaluación de la experiencia:**

La evaluación está siendo constante a través de un proceso participativo en el que el grupo de autogestión, con su persona de apoyo, valora cada uno de los pasos dados según criterios de cumplimiento de objetivos, plazos, resultados conseguidos y satisfacción en el proceso.

Los resultados en el primer grupo (motivación por representar al colectivo, adquisición de competencias sociales y personales, autoestima grupal, etc.) indicaban la importancia de incorporar a otras personas en el proceso.

Se mantuvo una reunión con el grupo de autogestores, explicando la situación y se valoró positivamente la necesidad de crear otro grupo.

Ha habido implicación del equipo técnico y de la Junta Directiva, así como de las y los autogestores en el desarrollo de todo el proceso. Asimismo, las familias como parte del proceso también han realizado aportaciones, puesto que las personas con discapacidad intelectual dependen de ellas para gestionar su tiempo.

Los puntos fuertes de la práctica han sido los siguientes:

- La experiencia ha impulsado definitivamente al grupo en cohesión, en ejercicio de derechos y representatividad ante la Junta Directiva y el resto de compañeros y compañeras. Su participación e implicación tiene consecuencias directas en la organización.
- Ha convertido a las personas con discapacidad intelectual en líderes ante sus compañeros y compañeras, Junta Directiva e incluso otras entidades. Ya no se concibe un proceso en la Asociación en el que no estén presentes y sean protagonistas las personas con discapacidad intelectual.
- La autogestión rompe los límites de un programa, convirtiéndose en una apuesta de futuro.
- Ha sido fundamental encontrar el apoyo del quipo técnico y de la Junta Directiva.

No obstante, habría que mejorar en lo siguiente:

- Dificultad en cumplir los plazos establecidos y, en consecuencia, el choque entre la rápida respuesta que requerían las y los nuevos demandantes y el ritmo impuesto por el grupo para preparar su inicio.
- Conveniencia de impulsar la autogestión en grupos con más necesidades de apoyo.

**Valoración y orientaciones:**

El aspecto innovador de la práctica ha sido el hecho de que se inicie desde la demanda de personas con discapacidad y finalice con la respuesta elaborada por otras personas con discapacidad intelectual.

Se recomienda controlar los tiempos. La asociación ha tenido que romper los plazos establecidos pues la autogestión requiere de más tiempo del que habían previsto.

**Datos de la organización:**

A Toda Vela

Avda. De la estación, nº8 (Edf. Dorado) 1º-3- 04004 (Almería)

Teléfono: 950 23 90 90

Email: [sede@atodavela.org](mailto:sede@atodavela.org)

Web: [www.atodavela.org](http://www.atodavela.org)

## **19. ¿Voluntariado para todos? Explorando la relación entre el voluntariado y la exclusión social**

Institute for Volunteering Research

Ámbito de Actuación: Acción Social

### **Situación previa a la experiencia:**

Existen en la sociedad diversos grupos infra representados entre la comunidad de personas voluntarias. El voluntariado no es una actividad inclusiva entre colectivos de orígenes diversos o razas -minorías étnicas, personas con discapacidad o ex-presidarias-.

El debate sobre si el voluntariado es inclusivo y la amplia conexión entre el voluntariado y la exclusión social ha sido un tema clave en los movimientos del voluntariado en el pasado reciente.

### **Breve descripción de la experiencia:**

La práctica consiste en realizar un análisis sobre si el voluntariado es inclusivo con colectivos en exclusión social o en riesgo de exclusión en Inglaterra.

### **Objetivos:**

- Analizar si el voluntariado en sí mismo es excesivamente exclusivista.
- Analizar el significado de la exclusión social y por qué es relevante para el voluntariado.
- Analizar si el voluntariado puede reducir la exclusión social.

### **Metodología:**

La investigación ha utilizado tanto métodos cuantitativos como cualitativos:

- Revisión de literatura.
- Consultas y entrevistas con organizaciones clave implicadas.
- Encuestas con personas voluntarias, no- voluntarias y organizaciones de tres ámbitos geográficos-urbano, rural y un distrito de ciudad- En total 98 organizaciones, 203 personas voluntarias y 40 no voluntarias.
- Estudio de casos con determinadas organizaciones en los tres ámbitos geográficos señalados, incluyendo 78 entrevistas en profundidad con personal de las organizaciones así como con personas voluntarias.
- Tres grupos de discusión con personas voluntarias y no voluntarias.

### **Las aportaciones detectadas:**

La experiencia ha supuesto:

- Fortalecimiento de relaciones y capacidades.
- Coherencia entre el trabajo del personal remunerado y del personal voluntario.

- Desarrollo de procesos de captación “amigables”.
- Creación de un entorno inclusivo.

**Valoración y orientaciones:**

La investigación señala que queda mucho por hacer.

- Por ejemplo, en entidades que atienden a personas con discapacidad se deberían de utilizar más herramientas para captar personas voluntarias, tales como boletines informativos.
- Habría que impulsar las relaciones con las entidades de las comunidades y reforzar las redes informales.
- Un número importante de ejemplos de captación e incorporación de personas voluntarias en las organizaciones podrían ser adaptadas o aplicadas a niveles macro políticos.
- Es importante establecer políticas y procesos de captación: especificar la política de captación del voluntariado en cada organización al tiempo que clarificar las razones de excluir a determinados colectivos en dicho proceso.
- El movimiento del voluntariado de manera individual no puede combatir las causas estructurales de la exclusión.

**Datos de la organización:**

Institute for Volunteering Research

Regent's Wharf 8 All Saints Street- London N1 9RLL (UK)

Teléfono: 44 (0)845 305 6979

Email: [ivr@volunteeringengland.org.uk](mailto:ivr@volunteeringengland.org.uk)

Web: [www.ivr.org](http://www.ivr.org)

## **20. Avanzando más allá del estigma de indigente**

**OSW, Westminster Volunteer Bureau/ Connection at St Martins**

**Ámbito de Actuación: Acción social**

### **Situación previa a la experiencia:**

Aunque las personas sin techo son un colectivo diverso con potencialidades a ofrecer, todavía hoy en día muchas de ellas están sin desarrollar. En Inglaterra hay alrededor de 27.000 personas sin techo viviendo en hostales, un elevado porcentaje de personas que normalmente son ignoradas en las campañas de captación de voluntariado.

Si las organizaciones mirasen más allá del estigma llamado “sin techo”, y lo percibiesen como un colectivo de personas con habilidades, ambiciones y experiencias diversas, podrían comenzar a percibir en ellas potenciales personas voluntarias.

### **Breve descripción de la experiencia:**

La práctica consiste en reclutar a personas sin hogar en Inglaterra que viven en hostales o residencias como voluntarias y de este modo potenciar sus habilidades y experiencia, eliminando los estereotipos existentes sobre este colectivo tan amplio y diverso.

### **Datos:**

Se llevó a cabo en 2004.

### **Objetivos:**

- Implicar a las personas sin hogar en la comunidad donde viven a través del trabajo como personas voluntarias en organizaciones.

### **Metodología:**

Se han empleado las siguientes acciones:

- Diversas organizaciones han puesto casetas o stans en la calle con el fin de facilitar que se inscriban indigentes como voluntarios y voluntarias.
- Se han llevado a cabo campañas para captar y emplear a personas sin techo como voluntarias acudiendo a hostales, centros de día y de entrenamiento.

### **Las aportaciones detectadas:**

Los puntos fuertes de la experiencia han consistido en los siguientes:

- OSW proporciona formación y empleo en servicios a gente sin techo o que está en riesgo de llegar a esa situación.
- OSW colabora con un amplio abanico de empresas de mensajería y socios estratégicos con el fin de ofrecer innovación y soluciones conjuntas sobre los problemas complejos a los que se enfrentan la gente en situación de exclusión social.



- Se han creado agencias de voluntariado con el fin de proporcionar formación a aquellas personas sin techo que quieren ser voluntarias en organizaciones.

**Valoración y orientaciones:**

Las recomendaciones que se apuntan son las siguientes:

- Presentar una descripción de las tareas específicas que existen en las organizaciones con el fin de que las personas sepan exactamente qué es lo que van a hacer.
- Tener cuidado de que el proceso de solicitud no cree obstáculos innecesarios. Los formularios de solicitud largos y las entrevistas personales formales crean distancia y falta de confianza por parte de esas personas sin techo como potenciales voluntarias.
- No existe razón por la cual no se deba hacer una revisión de los papeles reglamentarios cuando se acoge a una persona sin techo como voluntaria, pero sí hay que explicar claramente a este colectivo que esta revisión es algo que se hace con todo potencial voluntario de las organizaciones.
- Reembolsar los gastos diariamente y en metálico, en lugar de a través de un talón bancario.

**Datos de la organización:**

Off the Streets and Into Work (OSW), Westminster Volunteer Bureau y la agencia de las personas sin echo Connection at St Martins.

4th Floor The Pavilion- 1 Newhams Row- London SE1 3UZ (UK)

Teléfono: 020 7089 2722

Email: [info@osw.org.uk](mailto:info@osw.org.uk)

Web: [www.osw.org.uk](http://www.osw.org.uk)

Algunas de las experiencias están procedimentadas, se llevan realizando durante un periodo de tiempo extenso, han pasado a formar parte de la dinámica de la organización y constituyen hoy un ejemplo de iniciativas en pro del derecho de las personas usuarias a la participación. Sin embargo, buena parte de las prácticas recogidas hacen referencia a experiencias de carácter más o menos puntual que han surgido de la constatación de una realidad mejorable pero que aun carecen de un seguimiento y evaluación suficientemente sistematizadas.

En los casos en los que el nivel de formalización de la experiencia es bajo, la información sobre herramientas e indicadores que ofrecen las organizaciones es realmente escasa, lo que dificulta la difusión de las experiencias así como el establecimiento de referencias concretas para otras organizaciones.

### LAS PISTAS MÁS SIGNIFICATIVAS

En términos generales los OBJETIVOS de las experiencias están relacionados con:

1. La promoción del voluntariado como vía de inserción social de personas en riesgo o situación de exclusión social.
2. La promoción del voluntariado en general y de la actividad de las organizaciones sociales.
3. La mejora en la gestión y la intervención de las organizaciones de voluntariado.
4. La sensibilización social.

A continuación se presenta una recopilación de los objetivos más significativos agrupados a partir de los cuatro ejes:

<p>La promoción del voluntariado como vía de inserción social de personas en riesgo o situación de exclusión social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Conseguir la mejora para las y los propios usuarios en determinadas habilidades tales como: cumplimiento de un horario; adquisición de responsabilidades; desarrollo de la comunicación; valorarse y hacerse respetar; buscar las formas más correctas para expresar sus deseos y necesidades; tener ideas propias y saber comunicarlas; prosperar buscando el apoyo cuando sea necesario; dirigir la propia vida siendo cada día más responsables y autónomos y autónomas, etc.</i></li> <li>- <i>Promover el voluntariado como estilo de vida distinto al que las personas usuarias han tenido;</i></li> <li>- <i>Fomentar la participación de las personas usuarias de la organización en la sociedad;</i></li> <li>- <i>Mejorar la autoestima de todas las personas usuarias a través del descubrimiento de que pueden recibir y dar apoyo a los demás;</i></li> <li>- <i>Compartir experiencias y construir ayuda mutua;</i></li> <li>- <i>Trabajar con el concepto de mediación o tender puentes;</i></li> <li>- <i>Atender la demanda de algunas personas usuarias sobre ampliar espacios de encuentro con personas no usuarias y espacios de participación social voluntaria;</i></li> <li>- <i>Implicar a las personas en la comunidad donde viven.</i></li> </ul>
<p>La promoción del</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Dar a conocer la organización;</i></li> </ul>

<p>voluntariado en general y de la actividad de las organizaciones sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Acoger personas voluntarias;</i></li> <li>- <i>Cubrir la necesidad que tiene la organización de atender a determinadas sobrecargas de trabajo puntuales;</i></li> <li>- <i>Fortalecer las entidades de voluntariado social;</i></li> <li>- <i>Capacitar a las personas voluntarias para que puedan convertirse en agentes ciudadanos activos contra la exclusión social;</i></li> <li>- <i>Configurar un voluntariado plural que sea reflejo de la composición de la sociedad;</i></li> <li>- <i>Capacitar a la gente de la vecindad, promover la integración y aumentar el interés por la participación social;</i></li> <li>- <i>Gestionar la formación del voluntariado como herramienta de conocimiento de las temáticas relacionadas con la exclusión social, así como de conocimiento de la entidad, su misión y sus valores y de identificación con ellos;</i></li> <li>- <i>Animar a las organizaciones a hacer captación de voluntariado ensanchando el colectivo destinatario de la captación y ampliándolo hacia los grupos de exclusión.</i></li> <li>- <i>Detectar y estimular el interés de las personas usuarias hacia el voluntariado y facilitar su incorporación de forma normalizada, siguiendo los cauces marcados.</i></li> <li>- <i>Crear un nuevo marco que genere nuevos “nichos” de voluntariado con responsabilidades estratégicas en la entidad;</i></li> <li>- <i>Abrir perspectivas a nuevos perfiles de voluntariado;</i></li> <li>- <i>Potenciar desarrollos competenciales de determinados voluntarios y voluntarias para asumir los nuevos “nichos” estratégicos;</i></li> </ul>
<p>La mejora en la gestión y la intervención de las organizaciones de voluntariado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Fomentar el trabajo en equipo: entre trabajadores y trabajadoras, voluntarios y voluntarias, etc.</i></li> <li>- <i>Lograr que el nivel de satisfacción de las personas voluntarias aumente;</i></li> <li>- <i>Mejorar las relaciones interpersonales entre las personas usuarias a través de la promoción de la cooperación;</i></li> <li>- <i>Proporcionar una guía para los profesionales y agentes externos que en algunos casos desconocen el modo de prestar los apoyos adecuados al colectivo atendido;</i></li> <li>- <i>Establecer procesos de consenso dentro de la organización;</i></li> <li>- <i>Implicar a profesionales del centro y personas expertas que pudieran ayudar en temas puntuales;</i></li> <li>- <i>Implicar a las propias familias en la resolución de problemas;</i></li> </ul>
<p>La sensibilización social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Romper estereotipos y tópicos en relación a la realidad de algunas personas usuarias aumentando el conocimiento;</i></li> <li>- <i>Desarrollar una visión complementaria del voluntariado como emprendedor social y potenciar las iniciativas ciudadanas;</i></li> <li>- <i>Concienciar a toda la sociedad de la importancia del voluntariado;</i></li> <li>- <i>Contribuir a la mejora en las relaciones entre ciudadanos y ciudadanas;</i></li> <li>- <i>Aproximar a las administraciones locales a la realidad de las entidades de voluntariado social;</i></li> <li>- <i>Fomentar la conciencia sobre cómo es posible captar, apoyar y dar valor a las personas usuarias como personas voluntarias;</i></li> <li>- <i>Analizar si el voluntariado en sí mismo es excesivamente exclusivista;</i></li> <li>- <i>Analizar si el voluntariado puede reducir la exclusión social.</i></li> </ul>

Tras una lectura transversal de las experiencias se han identificado distintas RECOMENDACIONES – algunas de carácter general y otras más específicas- que se han organizado en función del colectivo destinatario de la iniciativa de la que provienen:

Población en general	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Aprovechar espacios que ya están creados como punto de localización de potenciales voluntarios y voluntarias y aprovechar el conocimiento mutuo.</i></li><li>- <i>Agilizar los procesos de captación, procurar que los contactos, la cogida, etc. sea ágil.</i></li><li>- <i>Definir el Mapa de potencialidades y el Plan de desarrollo del voluntariado.</i></li><li>- <i>Hacer una prueba piloto del Plan de desarrollo del voluntariado.</i></li><li>- <i>Desarrollar un Plan de formación continua y/o específica en línea con el Plan de desarrollo del voluntariado.</i></li><li>- <i>Crear distintos perfiles de voluntariado y sistemas de acompañamiento que promuevan la participación de personas usuarias como voluntarias. La segmentación del voluntariado resulta muy útil cuando se gestiona un número de personas voluntarias muy elevado que dificulta la posibilidad de plantear trayectorias personalizadas dentro de la entidad. La segmentación del voluntariado permite establecer diferentes fórmulas de desarrollo en función de las diferentes agrupaciones. De este modo la evolución se plantea a medio camino entre la personalización y la gestión homogénea del colectivo.</i></li><li>- <i>La identificación y el desarrollo del potencial permite adecuar las expectativas que la persona voluntaria tiene puestas en la organización, y viceversa. Este desarrollo es positivo para las personas voluntarias y para la organización.</i></li><li>- <i>Los sistemas de evaluación suelen contar con indicadores sobre la satisfacción y motivación del voluntariado, si bien esta evaluación debería complementarse con un análisis específico sobre la influencia que tienen los cambios en el entorno, la aparición de nuevos perfiles, etc.</i></li><li>- <i>El desarrollo de competencias por parte del voluntariado facilita que pueda responsabilizarse de áreas estratégicas y ejercer funciones de coordinación, representación, etc. en las que no participaba previamente.</i></li><li>- <i>Es importante establecer políticas y procesos de captación: especificar la política de captación del voluntariado en cada organización al tiempo que clarificar las razones de excluir a determinados colectivos en dicho proceso.</i></li></ul>
----------------------	--

- Establecer un seguimiento al proceso y garantizar el apoyo a las personas usuarias que han pasado a realizar tareas de voluntariado.
- Asignar personas profesionales como responsables del seguimiento (personal técnico de la organización) que garanticen que la persona usuaria cuenta con un referente al que dirigirse.
- Formalizar la relación entre las personas voluntarias y la organización con un compromiso por escrito.
- Sistematizar todos los aspectos que forman parte del proceso y plasmarlo por escrito.
- Sería importante incluir el proceso en las memorias anuales de la organización.
- Habría que crear una dinámica de trabajo a través de los grupos de formación, puesto que esto ayudará a que la experiencia pueda ser transferida más fácilmente a cualquier otra entidad.
- Identificar puntos desde los que se pueda hacer captación de voluntariado dentro del colectivo de personas con discapacidad: centros de empleo, centros de día, colegios, asociaciones, etc.
- Elaborar un "pack" de información sobre lo que es y hace la organización y sobre el rol potencial de la persona voluntaria.
- Identificar personal de apoyo y de coordinadores y coordinadoras de voluntariado.
- Diseñar y ejecutar un proceso integral de comunicación.
- A modo de guía se pueden emplear ejemplos de casos de estudio de diversas organizaciones que han captado personas voluntarias muy satisfactoriamente.
- Ofrecer formación continua a los y las voluntarias.
- Las actividades a través de las cuales las personas voluntarias y con discapacidad intelectual participan en el servicio han sido reestructuradas y orientadas desde un modelo de gestión de calidad. El modelo de gestión de calidad es válido para cualquier acción en una organización. La forma de comenzar a trabajar es sencilla con un poco de orientación.
- Se debe orientar hacia las necesidades de las y los clientes: personas usuarias, voluntarias y familias.
- Se debe establecer el ciclo de evaluación continua. Preguntar siempre qué se quiere, cómo ha estado, qué se mantiene o se cambia. Hay que revisar los subprocesos periódicamente.
- Se deben detectar todos los procesos claves antes de avanzar. Tener el mapa previo aunque luego se modifique.
- Se debe de trabajar en equipo.
- Es preferible la implicación y motivación previa de todas y todos los integrantes en el servicio y a poder ser de la organización en general.
- Hay que garantizar la flexibilidad y agilidad.
- Se deben de crear herramientas propias, comprensibles para todas las personas implicadas.
- Dar formación a las y los voluntarios sin discapacidad para que tengan una visión global de la discapacidad, además de ofrecerles herramientas que les sirvan para convivir con personas con discapacidad.
- Es necesaria una buena organización y ser consciente de que hay que administrar bien los apoyos que necesitan las personas voluntarias con discapacidad.
- Se debe de contar con el apoyo e implicación de las familias.
- Debe de haber coordinación entre profesionales (responsable albergue y de voluntariado), familias y personas voluntarias.
- No se debe ofrecer a la sociedad solamente la realidad de las personas con discapacidad más autónomas. El colectivo es muy heterogéneo y solamente se ofrece una visión de la discapacidad que en muchos casos no se corresponde con la realidad que viven muchas familias.
- Dar a conocer la iniciativa a la sociedad en general, especialmente a las instituciones públicas y privadas que pueden ayudar a conseguir los objetivos.
- Hacer un seguimiento de la evolución y el trabajo realizado para garantizar su eficacia y continuidad.
- El papel de la persona de apoyo, "dinamizador", puede modificarse con el tiempo, pasando de un estilo más bien directivo, cuando el grupo necesita unas directrices más marcadas, a un estilo más colaborador.
- Se debe de crear un grupo con la suficiente motivación y empuje para trabajar en equipo con la finalidad de conseguir los objetivos planteados.
- Se debe interaccionar con otros grupos de autogestores para favorecer el intercambio de experiencias y el enriquecimiento mutuo.
- Se debe dar a conocer el grupo a la sociedad en general, especialmente a las

Personas con problemas de adicción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hay que prestar atención a la coordinación, la adecuación entre persona y actividad y la concreción de necesidades.</li> </ul>
Personas refugiadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar el correcto funcionamiento del sistema de incorporación para su mejora constante.</li> <li>- Cuando una persona usuaria expresa su interés por participar como voluntaria, hay que trabajar esa expresión de participación social en el proceso de inserción de la persona.</li> <li>- Toda persona usuaria que demande participar como voluntaria entrará en el proceso de incorporación de voluntariado establecido por la entidad, al igual que cualquier otra persona, y se estudiará la pertinencia de su incorporación siguiendo los mismos criterios que con las personas que no son usuarias.</li> <li>- Cuando una persona es voluntaria y usuaria a la vez no se realizará ningún trato favorable hacia ésta respecto a su proceso de intervención social.</li> <li>- Si una persona usuaria participa como voluntaria en la entidad en áreas de intervención directa, se debe prestar especial atención al estado emocional de ésta, para prevenir posibles conflictos.</li> <li>- Cualquier persona voluntaria puede solicitar no atender a una persona usuaria si hay posibilidad de que la relación entre ambas influya en el proceso de integración de alguna de ellas o en la calidad de la atención.</li> <li>- El debate sobre la incorporación de las personas usuarias como voluntarias debe realizarse desde un punto de vista constructivo.</li> </ul>
Personas inmigrantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es importante realizar una difusión adecuada mediante diversos materiales y entablar procesos de cooperación con los medios de comunicación.</li> <li>- Cabría incidir más en mejorar la interlocución y contacto con los agentes de acogida de las administraciones locales y la interlocución y contacto con las entidades de personas inmigrantes del entorno. Hay que vincular a las entidades de inmigrantes.</li> <li>- Hay que ofrecer cursos de formación dirigidos a personal técnico de las administraciones locales para dar a conocer el voluntariado y la tarea de las entidades del tercer sector en materia de inmigración.</li> <li>- Es importante incluir información sobre el voluntariado en los paquetes de acogida que entregan las administraciones locales a la población recién llegada.</li> <li>- Otorgar a las personas voluntarias potestad en las actividades en las que participan.</li> <li>- Motivar a las personas voluntarias ocupándolas en asuntos que afectan en sus barrios, ofreciendo un enfoque del voluntariado que resulte especialmente atractivo.</li> <li>- Sería conveniente medir el efecto integrador del trabajo realizado.</li> <li>- Las organizaciones de personas voluntarias y de inmigrantes tienen que ampliar su conocimiento sobre las posibilidades que el voluntariado ofrece a las y los inmigrantes.</li> <li>- Las organizaciones de carácter general tienen que ser más accesibles para las y los inmigrantes, comprometerse con la diversidad y ofrecer puestos de voluntariado de calidad y que confieran poder.</li> </ul>

Personas sin techo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Colaborar con un amplio abanico de empresas y socios estratégicos con el fin de ofrecer innovación y soluciones conjuntas sobre los problemas complejos a los que se enfrenta la gente en situación de exclusión social.</li><li>- Aprovechar o crear agencias de voluntariado con el fin de proporcionar formación a aquellas personas sin techo que quieren ser voluntarias en organizaciones.</li><li>- Presentar una descripción de las tareas específicas que existen en las organizaciones con el fin de que las personas sepan exactamente qué es lo que van a hacer.</li><li>- Tener cuidado de que el proceso de solicitud no cree obstáculos innecesarios. Los formularios de solicitud largos y las entrevistas personales formales crean distancia y falta de confianza por parte de esas personas sin techo como potenciales voluntarias.</li><li>- No existe razón por la cual no se deba hacer una revisión de los papeles reglamentarios cuando se acoge a una persona sin techo como voluntaria, pero sí hay que explicar claramente a este colectivo que esta revisión es algo que se hace con todo potencial voluntario de las organizaciones.</li><li>- Reembolsar los gastos diariamente y en metálico, en lugar de a través de un talón bancario.</li></ul>
--------------------	---

## 7. VISIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO:

Es una constante la inquietud mostrada por las distintas organizaciones que han participado del proceso de reflexión puesto en marcha por el presente proyecto de investigación, por diferenciar situaciones, establecer clasificaciones de casos y en definitiva contextualizar las distintas visiones existentes entre las distintas organizaciones de voluntariado sobre una misma cuestión: los procesos por los cuales las personas usuarias de las organizaciones pueden pasar a ser personas voluntarias.

A partir de las impresiones recogidas, parece útil comenzar con una primera diferenciación básica que tenga en cuenta el tipo de organización atendiendo a sus personas usuarias. Aunque dentro de cada categoría pueden a su vez diferenciarse múltiples situaciones, las distintas visiones trasladadas por las organizaciones podrían agruparse en función de si se trata de:

- una *organización de personas afectadas* en la que la persona usuaria se corresponde mayoritariamente con la persona socia (Asociación Vizcaína de Laringetomizados, AFADES, ASPANOVAS, Ulertuz...);
- una *organización que trabaja con colectivos en especial situación de desventaja social principalmente como prestadora de servicios* (Cruz Roja Gipuzkoa, Bidesari-Pastoral Penitenciaria, AECC, Asociación Uribe Kosta, Nagusilan, ADEMBI...); u
- *otro tipo de organización cuyas personas usuarias se corresponden mayoritariamente con personas que participan en distintas actividades que éstas organizan* (Aurrerantz, Asociación Cultural de Mujeres Solastiar, Alboan...).

Ahora bien debe considerarse que hay casos en los que una misma organización puede contar con más de un tipo de persona usuaria distinta de acuerdo con la clasificación anteriormente planteada (Ingeniería Sin Fronteras del País Vasco, Médicos del Mundo...).

De otro lado, se entiende que para poder reflexionar y trabajar sobre las posibilidades de este tipo de procesos es preciso no confundir el voluntariado con otras realidades que son frecuentes en algunas organizaciones del tipo analizado como son los *grupos de autoayuda*.

**REFLEXIÓN GENERAL SOBRE LAS POSIBILIDADES DE QUE LAS PERSONAS USUARIAS PASEN A SER VOLUNTARIAS**

*Organizaciones de personas afectadas*



Para este tipo de organizaciones es fácil identificar el proceso al que nos referimos con un proceso lógico de acuerdo con la propia filosofía de la organización. En cierto modo se trata de organizaciones promovidas por las propias personas usuarias, en la medida en que los y las afectadas se organizan para ofrecer distintos servicios al colectivo al que representan. Por eso, es muy habitual que al menos una parte del voluntariado de la organización forme parte del colectivo de personas usuarias que en este caso se corresponden con los y las afectadas asociadas, es así por ejemplo en las juntas directivas.

Además, los y las familiares de las personas afectadas son en muchos casos usuarias directas de la organización con lo que el concepto de persona usuaria en estas organizaciones se extiende con frecuencia más allá del asumido por otras organizaciones. En este sentido se visualiza con mayor claridad que los y las familiares sean personas susceptibles de ser voluntarias en la organización.

Estas organizaciones se muestran muy interesadas en el tipo de procesos que se plantean a debate ya que aunque prácticamente todas ellas cuentan con cierta experiencia en este sentido se enfrentan a dificultades varias, entre las que destaca la dificultad para involucrar a los y las asociadas y conseguir un compromiso estable en el tiempo (por ejemplo, dificultad para renovar las juntas directivas).

A estas organizaciones les resulta especialmente fácil visualizar los beneficios que los procesos de incorporación de personas usuarias como voluntarias pueden tener para su organización ya que representan una posibilidad de garantizar su sostenibilidad.

Una de las oportunidades que se visualizan cuando se piensa en este tipo de procesos está relacionada con el hecho de que las personas usuarias o exusuarias puedan convertirse en referentes para otras personas usuarias con las que compartirán experiencias, podrán ser más empáticas que un o una profesional y en definitiva, su trabajo voluntario podrá enriquecer el trabajo profesional que se lleve a cabo.

Pero además, se remarca otro aspecto positivo del proceso que tiene que ver con los beneficios a nivel de gratificación personal que reporta el voluntariado a cualquier persona en general (sentirse partícipe de un proyecto, contribuir a que otras personas se sientan mejor, etc.) y que pueden sobredimensionarse en el caso de alguien que ha sido o está siendo beneficiaria de los servicios o el apoyo de una organización.

De otro lado, a lo largo de la reflexión se ha hecho referencia al riesgo que puede representar el hecho de que la motivación principal de estas personas que se pretende sean voluntarias esté exclusivamente relacionada con devolver la ayuda recibida o con otras cuestiones sin resolver de carácter personal como la culpa, la soledad, etc. En este sentido se señala la

necesidad de tratar con cuidado cada caso para canalizar bien “las ganas de ayudar de la gente”.

En cualquier caso, se subraya la importancia de hacer una valoración adecuada de cada caso antes de iniciar los procesos con el fin de asignar el tipo de tarea más idóneo a cada persona usuaria, así como realizar un acompañamiento profesional en aquellos casos en los que se prevea que la aportación voluntaria puede suponer un riesgo de sufrir consecuencias negativas para la persona que la realiza (por ejemplo, sobrecarga emocional en los familiares de personas afectadas).

#### Organizaciones prestadoras de servicios que trabajan con colectivos en especial situación de desventaja social

Aunque estas organizaciones también valoran muy positivamente el hecho de que las personas usuarias o exusuarias puedan convertirse en referentes para otras personas usuarias de la organización, en términos generales tienen especialmente presentes las distintas dificultades que entraña llevar a cabo estos procesos, incluso en determinados casos no sólo expresan la preocupación por las dificultades que deben ser superadas sino que cuestionan la conveniencia de llevarlos a cabo.

No obstante, la mayoría de estas organizaciones considera que en buena parte de los casos es posible superar ciertas dificultades que se atribuyen a estos procesos si éstos son gestionados adecuadamente por la entidad (se hace una valoración adecuada del tipo de tareas a desempeñar, se programa el proceso, se pauta, se hace un seguimiento del mismo...).

En ocasiones se hace alusión a ciertas condiciones que deben darse a la hora de poner en marcha procesos de este tipo ya que mayoritariamente se piensa que no cualquier persona usuaria puede ser voluntaria.

Cuando se hace alusión a procesos inviables, esto es, procesos que no es posible poner en marcha, las organizaciones se refieren a casos de personas usuarias no autónomas (personas con alto grado de dependencia o sin haber superado determinadas fases que de rehabilitación consideradas imprescindibles o básicas, etc.). En definitiva, se hace hincapié en la necesidad de diferenciar entre situaciones de “necesidad urgente de recibir” y situaciones “propicias para dar” ya que se entiende que son inconciliables (por ejemplo, las personas receptoras de ayuda en países del sur).

De otro lado, se habla de algunos procesos que no siendo inviables se consideran inoportunos, esto es, procesos que aun pudiéndose poner en marcha cabe reflexionar sobre los beneficios o

inconvenientes que conllevan (si se deben o no poner en marcha). Algunas organizaciones piensan que no sería oportuno involucrar a determinadas personas usuarias o exusuarias como voluntarias en la misma área o ámbito de la organización donde han sido atendidas (por ejemplo, centro de rehabilitación) aun en los casos en los que se cumple el requisito de autonomía mencionado anteriormente (ya han superado determinadas fases imprescindibles...) bien porque podría repercutir negativamente en su proceso de mejora, bien porque podría contribuirse con ello a crear vínculos “endogámicos” dentro de la organización.

Eso sí, no se ve inconveniente alguno e incluso se considera interesante apostar por promover el voluntariado de estas personas entendido como ejercicio de participación social favorecedor de los procesos de inserción siempre que éste se oriente hacia otras tareas en otras áreas de la organización (por ejemplo, campañas de sensibilización, tareas de intérprete, etc.) o incluso en otras organizaciones de ámbito distinto.

En este sentido, hay quien apunta una oportunidad en el hecho de que las organizaciones se hayan ido profesionalizando en la medida en que como consecuencia las formas de colaboración voluntaria se han diversificado: acompañamiento a personas usuarias, asesoramiento a profesionales, apoyos puntuales en tareas de gestión, etc. En definitiva a priori debería ser más fácil encontrar tareas de voluntariado adaptadas a cada situación.

De otro lado, parece haber cierto consenso en cuanto al interés por considerar a los y las familiares de las personas usuarias (que en última instancia son personas beneficiarias de sus organizaciones) como personas susceptibles de ser voluntarias en la organización.

*Otras Organizaciones cuyas personas usuarias se corresponden mayoritariamente con personas que participan en sus actividades*

La mayoría de este tipo de organizaciones considera muy interesante abordar procesos como el que se propone debatir en sus organizaciones. Ellas identifican de forma más clara que ninguna otra estos procesos con procesos de captación de voluntariado a nivel interno (vs. captación de voluntariado externo) y para muchas representan un reto deseable por cuanto puede convertirse en una fórmula para contrarrestar la creciente dificultad de conseguir voluntariado que sufren las organizaciones no lucrativas en general.

En algunos casos concretos, como es el de los grupos de tiempo libre, el proceso de incorporación de personas usuarias como voluntarias está estrechamente relacionado con los objetivos de su intervención educativa. Son procesos inherentes a su proyecto y por tanto, para estas organizaciones es incuestionable la importancia de este tipo de procesos.

Se trata de organizaciones en las que la persona usuaria no se diferencia significativamente con respecto a cualquier otra persona que no siendo usuaria sea voluntaria. Lo que la convierte en especial es el hecho de que tenga una información cercana sobre la organización y que forme parte de un colectivo localizado y por tanto, más fácil de llegar hasta él (por ejemplo, el alumnado de un curso).

Sin embargo, aun hoy no son muchas las organizaciones que están orientando de forma específica sus acciones de captación hacia este objetivo. Es más, hay cierto consenso en considerar que el proceso o protocolo de captación del voluntariado debe ser el mismo en todos los casos, independientemente de si han sido o no personas usuarias.

En los casos en los que las organizaciones ofrecen formación y las personas usuarias se corresponden con el alumnado de los cursos se entiende que puede haber una estrecha relación entre la reflexión que puede derivar de muchos de los cursos ofrecidos por las organizaciones y las posibilidades que el voluntariado representa como espacio para la participación social.

Por último cabe señalar que tanto en un tipo como en otro de organizaciones se han mencionado experiencias relacionadas con el hecho de que las personas usuarias pasen a ser personas voluntarias de la organización. Sin embargo, mayoritariamente se capta a las personas voluntarias de manera espontánea o sin un protocolo específico que se diferencie del resto de voluntariado. Incluso en muchas ocasiones no cabe hablar ni siquiera de captación puesto que el proceso no es en absoluto consciente, sino que se produce de forma “natural” y a través de la iniciativa propia de las personas usuarias.

#### SÍNTESIS DE LAS CUESTIONES POSITIVAS O BENEFICIOS DESTACADOS

Beneficios para las personas usuarias que pasan a ser voluntarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estos procesos pueden contribuir a la sensación de pertenencia a un grupo, a sentirse participe de un proyecto y con ello a la mejora de la satisfacción, autoestima, sensación de sentirse útil, seguridad, etc.</li> <li>- Estos procesos pueden suponer una oportunidad de aplicar la formación recibida en la organización.</li> <li>- Estos procesos pueden contribuir en última instancia a promover la participación social de algunos colectivos en situación de desventaja social.</li> </ul>
Beneficios para otras personas usuarias de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las personas usuarias que pasan a ser voluntarias pueden ser un referente para las personas usuarias de la organización en ese momento. Pueden suponer un apoyo que se diferencia del profesional puesto que la vivencia de situaciones similares a las personas usuarias atendidas puede crear un vínculo más estrecho por motivos de empatía. En definitiva, pueden ofrecer un añadido humano que en algunas áreas de la organización en las que resulta fundamental.</li> </ul>
Beneficios para la	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El conocimiento que tienen las personas usuarias sobre la organización (características, líneas de acción...) y su sensibilización hacia la labor</li> </ul>

organización	<p>de la organización pueden facilitar su proceso de incorporación como persona voluntaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las personas usuarias pueden ser un colectivo más fácil de captar (están más cerca de la organización que cualquier otro) y contribuir así a que la organización cuente con una mayor base de personas voluntarias.</li> </ul>
--------------	---

### SÍNTESIS DE LAS CUESTIONES NEGATIVAS O DIFICULTADES DESTACADAS

Dificultades relacionadas con las personas usuarias que pasan a ser voluntarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En los casos en los que el voluntariado supone un proceso de acompañamiento a personas, las personas pueden encontrarse ante una gran carga emocional que han de saber gestionar.</li> <li>- En algunos casos no existe la posibilidad de que las personas usuarias pasen a ser voluntarias ya que no se encuentran en condiciones de ofrecer un apoyo a otras personas.</li> </ul>
Dificultades para otras personas usuarias de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe la posibilidad de caer en cierta endogamia si el voluntariado se realiza en la misma organización.</li> <li>- El apoyo proporcionado por el voluntariado que anteriormente ha sido usuario puede ser contraproducente si el apoyo no cumple los requisitos que son entendidos como beneficiosos para la persona atendida (incidir en la compasión en lugar de procurar la aceptación y las vías para el cambio...).</li> </ul>
Dificultades para la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En ocasiones el acceso al voluntariado de familiares es sin compromiso real ni motivación y más orientado a necesidades e intereses de la propia persona que de las usuarias actuales (carácter terapéutico, limpieza de conciencias, consecución de trabajo, créditos académicos...).</li> <li>- Algunas de las personas usuarias no cuentan con la disponibilidad o condiciones para presuponerles un compromiso de voluntariado estable y duradero.</li> <li>- Se intuye cierto riesgo de que la captación de personas voluntarias entre las usuarias por parte de la organización sea vista como un proceso “interesado”.</li> </ul>

### ALGUNAS PISTAS A TENER EN CUENTA A LA HORA DE PONER EN MARCHA ESTOS PROCESOS

Valoración general de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No siempre se tiene claro que estos procesos deban formalizarse o que por el contrario, la incorporación del voluntariado deba ser algo espontáneo y no forzado.</li> <li>- No siempre se tiene claro que los procesos de captación de personas usuarias como voluntarias deban diferenciarse de cualquier otro proceso de captación de voluntariado en general ya que se plantea el riesgo de que diseñar planes específicos para el tránsito de personas usuarias voluntarias contribuyera a “estigmatizar” a quienes han sido personas usuarias.</li> <li>- Aunque el colectivo de personas usuarias no se considera un colectivo más importante que otros a la hora de pensar en captación, con frecuencia si se entiende que es un grupo con características diferenciales con el que cabe plantear una captación selectiva o específica.</li> <li>- No hay unanimidad a la hora de considerar estos procesos como necesarios o no, positivos o negativos. Para algunas organizaciones, este tipo de iniciativas no son necesarias ni convenientes, mientras que en el</li> </ul>
------------------------------------	---

	<p>lado opuesto hay organizaciones para las que estos procesos forman parte de su filosofía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se llega a la conclusión de que la naturaleza de la organización y el colectivo (tipo de persona usuaria) marca el tipo de proceso.</li> </ul>
Es posible ampliar el alcance o definición de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se plantea la posibilidad de que los procesos estén orientados no sólo a la captación de voluntariado entre las personas usuarias de la organización para la propia organización sino también para otras organizaciones.</li> <li>- Aunque en algunos casos nos e considera oportuno que los y las familiares sean considerados “objeto” de este tipo de procesos, en otros muchos casos visualizar a las familias como personas usuarias representa una oportunidad para poner en marcha procesos de este tipo.</li> </ul>
Hay que canalizar bien la ayuda y los procesos deben estar adaptados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Será importante preocuparse por conocer las razones por las que las personas usuarias quieren ser voluntarias (con el fin de identificar factores de riesgo en la futura pérdida del voluntariado...).</li> <li>- Sería importante hacer un acompañamiento profesional de algunos casos para evitar efectos negativos sobre la persona voluntaria.</li> <li>- Se plantea que los procesos se orienten hacia aquellas tareas que se consideren más oportunas, lo cual puede pasar por desempeñar la labor de voluntariado en áreas distintas de la organización a las que han sido atendidas esas personas como usuarias.</li> <li>- En muchos casos se considera que sería necesario diseñar casi planes individualizados para garantizar la adaptación de este tipo de procesos a la realidad. Dado que existen diferentes tipos de personas usuarias, se precisarían diferentes tipos de procesos.</li> <li>- La organización debe tener en cuenta que las tareas que realiza la persona voluntaria han de amoldarse a la persona (a sus motivaciones, sus intereses, deseos, capacidades, etc.).</li> </ul>
Hay casos en los que este tipo de procesos no son posibles ni deseables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es preciso que la persona usuaria que quiera pasar a ser voluntaria tenga algunas necesidades cubiertas (tener autonomía, tener estabilidad...).</li> <li>- Es preciso que la persona usuaria que quiera pasar a ser voluntaria esté realmente motivada (eliminación del voluntariado terapéutico).</li> <li>- Es preciso que la persona usuaria que quiera pasar a ser voluntaria tenga un compromiso claro (no valdrían personas que quieran mejorar su currículum).</li> </ul>
Apoyo a los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sería oportuno ofrecer una información visible y continua de la organización y de la posibilidad de formar parte del voluntariado. Es decir, que las personas usuarias tengan a mano información y no un “bombardeo” puntual de “hazte voluntario/a”.</li> <li>- Es importante que la organización cree lazos estrechos con sus personas usuarias ya que en última instancia son el motivo principal de su acción.</li> <li>- La formación puede representar una clave en estos procesos.</li> <li>- Las comisiones de trabajo para trabajar en distintas líneas pueden representar una oportunidad para avanzar en este tipo de iniciativas.</li> <li>- La figura del o la coordinadora del voluntariado se entiende fundamental en este tipo de procesos.</li> <li>- Si los procesos se planifican bien por parte de la organización pueden resolverse muchas de las dificultades que se les presuponen.</li> </ul>

## UN PASO MÁS EN LA REFLEXIÓN: CASOS TIPO Y PROCESOS DISTINTOS

La heterogeneidad que caracteriza a las organizaciones del tercer sector obliga, en ocasiones, a establecer diferencias y similitudes entre unas y otras. Para conocer la posibilidad de que las personas usuarias de las organizaciones pasen a formar parte del voluntariado, así como para

identificar los procesos que posibiliten la inclusión de personas usuarias como voluntarias se ha visto necesario establecer distintas clasificaciones.

Por un lado, como se ha dicho, resulta importante considerar la distinta naturaleza de las organizaciones de voluntariado en función del tipo de personas usuarias a las que atienden. La clasificación básica de organizaciones ya ha sido presentada en líneas anteriores: organizaciones de personas afectadas; organizaciones que trabajan con colectivos en especial situación de desventaja social principalmente como prestadoras de servicios; y otro tipo de organizaciones cuyas personas usuarias se corresponden mayoritariamente con personas que participan en distintas actividades.

Por otro lado, se considera importante clarificar el concepto de persona usuaria, puesto que representa uno de los ejes centrales de la reflexión y por cuanto en función del mismo los procesos hacia el voluntariado serán distintos y las dificultades u oportunidades para abordarlos también. No es lo mismo que las personas usuarias de una organización cuenten con una discapacidad concreta o que sean totalmente autónomas; que se encuentren en situación de desventaja social o no; que su vinculación a la organización este relacionada con la asistencia a actividades y cursos de formación o con el uso de recursos específicos para un perfil concreto de usuario o usuaria, etc. En este sentido, el perfil de la persona usuaria determinará la posibilidad de que usuarios y usuarias puedan pasar a formar parte del voluntariado, pero también establecerá diferencias en los procesos a poner en marcha para alcanzar dicho fin, de manera que las dificultades u oportunidades para abordar el proceso serán variadas según el perfil de las personas usuarias.

A partir de las aportaciones de las organizaciones el equipo investigador ha podido distinguir distintas formas de persona usuaria o, dicho de otro modo, ha recopilado las distintas acepciones del término. A continuación se presentan varias clasificaciones que pueden ayudar a identificar factores a tener en cuenta a la hora de plantear los procesos:

- **Según la perspectiva temporal:** una persona puede ser usuaria de la organización *actualmente* o haber formado parte de ella *anteriormente*.
- **Según el grado de autonomía:** una persona que es usuaria de una organización puede ser *totalmente autónoma* o *carecer de autonomía* total o parcial, temporal o atemporal.
- **Según la flexibilidad del concepto de persona usuaria:** puede considerarse *persona usuaria* a aquella que está siendo atendida por la organización o recibe sus servicios directamente pero también incluir a aquellas *personas que son beneficiarias* de la organización como son los y las familiares de las personas usuarias.

ORGANIZACIONES DE PERSONAS AFECTADAS:

Casos tipo	Colectivo usuario	Tiempo <sup>12</sup>	Autonomía <sup>13</sup>	Valoración general posibilidades <sup>14</sup>	Valoración general idoneidad <sup>15</sup>	Dificultades	Beneficios
1	<b>Personas afectadas-socias</b>	Son ahora	Personas autónomas	Óptimo	Es muy deseable. Las posibles dificultades pueden compensarse asignando ayuda al proceso.		Bastantes, sobre todo relacionados con la persona usuaria.
2			Personas no autónomas o en crisis	Imposible	Mayoritariamente no es viable aunque en algunos casos puede conseguirse con ayuda.		Muchos beneficios para la organización y bastantes para la persona usuaria.
3	<b>Familiares</b>	Son ahora	Personas autónomas	Con ayuda	En ocasiones no tiene sentido porque el familiar no tiene disponibilidad		
4			Personas no autónomas o en crisis	Imposible	Mayoritariamente no es viable		
5	<b>Familiares</b>	Han sido antes	Personas autónomas	Óptimo	Hay que tener cuidado de que la motivación del voluntariado esté bien orientada		

ORGANIZACIONES QUE TRABAJAN CON COLECTIVOS EN ESPECIAL SITUACIÓN DE DESVENTAJA SOCIAL PRINCIPALMENTE COMO PRESTADORAS DE SERVICIOS:

Casos tipo	Colectivo usuario	Tiempo	Autonomía	Valoración general posibilidades	Valoración general idoneidad	Dificultades	Beneficios
1	<b>Personas en situación de</b>	Son ahora	Personas autónomas	Con ayuda	Puede ser interesante pero la modalidad dependerá mucho del colectivo concreto y las dificultades	En algunas áreas es más fácil, por ejemplo las que son más intermitentes en el tiempo como las campañas de prevención, etc.	Permite a las personas usuarias colaborar de manera altruista en una temática con la que quieren colaborar y que ya conocen.

<sup>12</sup> **Tiempo:** Indica si el colectivo está siendo atendido o recibiendo servicios ahora o si esto tuvo lugar en el pasado (se señala como "son ahora" o "han sido").

<sup>13</sup> **Autonomía:** Indica si el colectivo cuenta o no con autonomía (se señala como "personas autónomas" o "personas no autónomas o en crisis").

<sup>14</sup> **Valoración general de posibilidades:** Hace referencia a las conclusiones alcanzadas por el equipo investigador a través de las ideas expuestas en el grupo de discusión con organizaciones (se señala como "óptimo", "con ayuda" o "imposible").

<sup>15</sup> **Valoración general de idoneidad:** Se trata de los matices más relevantes extraídos del grupo de discusión con organizaciones por el equipo investigador (cada caso recoge un matiz específico).



	<b>desventaja social</b>				a resolver. Este caso tipo 1 guarda muchas similitudes con el caso tipo 3.	Puede dificultar la atención a la persona debido al riesgo de que se confundan espacios. Existe riesgo de que reaparezcan sentimientos o emociones que se creían superadas; sobre todo cuando hablamos de voluntariado de acompañamiento.	Este tipo de personas voluntarias pueden tener una mayor implicación con la Asociación, pero hay que tener muy en cuenta las posibles dificultades.
2			Personas no autónomas o en crisis	Imposible	Mayoritariamente no es oportuno.	No estaríamos ofreciendo una buena atención a las personas usuarias si se da esta circunstancia.	
3	<b>Personas en situación de desventaja social</b>	Han sido	Personas autónomas	Óptimo	Puede funcionar bien pero hay dudas sobre si hacer voluntariado en la propia organización es lo más deseable o es mejor hacerlo en otras	Existe un riesgo de que se quede reaparezcan sentimientos o emociones que se creían superadas; sobre todo cuando hablamos de voluntariado de acompañamiento. No es muy frecuente que personas exusuarias acudan a la organización de nuevo.	
4			Personas autónomas	Con ayuda	En ocasiones no tiene sentido porque el familiar no tiene disponibilidad pero tiene un interés alto.	Siempre existe cierto riesgo a pesar de que no se encuentren en tratamiento en ese momento, y habría que valorarlo; sobre todo para realizar voluntariado de acompañamiento.	Son personas que tienen una motivación especial y están implicadas con la causa.
5	<b>Familiares</b>	Son ahora	Personas no autónomas o en crisis	Con ayuda	Sólo bajo supervisión de profesionales. Sólo sería posible para ciertas modalidades de voluntariado.	La situación en la que se encuentran dificultaría demasiado que pudieran realizar voluntariado sin que fuese perjudicial para ellos. En el voluntariado de acompañamiento también sería perjudicial para la persona que recibe el acompañamiento.	La implicación podría ser muy alta.
6	<b>Familiares</b>	Han sido	Personas autónomas	Óptimo	Hay que tener cuidado de que la motivación del voluntariado esté bien orientada	En ocasiones puede no ser recomendable que realice voluntariado en nuestra Asociación, sino que debería hacerlo en otra, debido al riesgo de endogamia.	Se trata de personas que ya conocen la organización y cuyo grado de implicación y motivación se espera que sea alto.

OTRO TIPO DE ORGANIZACIONES CUYAS PERSONAS USUARIAS SE CORRESPONDEN MAYORITARIAMENTE CON PERSONAS QUE PARTICIPAN EN DISTINTAS ACTIVIDADES:

Casos tipo	Colectivo usuario	Tiempo	Autonomía	Valoración general posibilidades	Valoración general idoneidad	Dificultades	Beneficios
1	<b>Personas participantes de actividades</b>	Son ahora	Personas autónomas	Óptimo	<i>Es muy deseable pero su proceso de incorporación se diferencia poco de cualquier persona voluntaria</i>	<i>La captación y acogida del voluntariado es muy importante y a veces se descuida. La información exhaustiva sobre la organización también es primordial. En ocasiones, las personas usuarias acuden a los cursos motivados más por reconocimiento académico, hacer currículum, etc. que por los principios de solidaridad y justicia que mueven al voluntariado.</i>	<i>Ser más personas (más corazones, cerebros y manos) con los que llevar a cabo actividades de mayor calidad y en mayor cantidad, lo cual enriquece a la organización. Tener una formación básica y un conocimiento previo de la asociación, algunos de sus integrantes y el modo de trabajo puede hacer que la integración de éstas sea más rápida. Cada nueva persona voluntaria tiene un efecto positivo y multiplicativo sobre su entorno.</i>

acuerdo		prioridad
Acuerdo unánime <sup>16</sup>	<b>Formalizar y sistematizar los procesos</b> a través de los cuales las personas usuarias pasen a ser voluntarias.	8,00
	Realizar <b>procesos de captación y/o incorporación al voluntariado diferenciados</b> en función de las características de las personas usuarias.	7,33
	La <b>persona responsable del voluntariado</b> debiera de tener un papel activo en los procesos relacionados con la inclusión de personas usuarias como voluntarias.	7,33
	Trabajar en procesos a través de los cuales las personas usuarias pasen a ser voluntarias es <b>importante para la organización y para las personas usuarias</b> .	7,00
	<b>Identificar el compromiso</b> que pretenden asumir las personas usuarias.	6,67
	<b>Identificar las motivaciones</b> de las personas usuarias para ser voluntarias.	6,00
	Procurar que las personas usuarias ejerzan el voluntariado en <b>una organización diferente</b> de la que han sido usuarios/as.	5,33
Acuerdo relativo	<b>Diferenciar los procesos de captación de las personas usuarias</b> del resto de procesos de captación de voluntariado.	8,00
	<b>Diferenciar las tareas</b> que pudieran realizar las personas usuarias de las tareas del resto de personas voluntarias.	7,50
	<b>Contemplar en el plan de voluntariado existente</b> el caso de las personas usuarias como otra vía alternativa para la captación de voluntariado.	7,00
	Trabajar en procesos de captación de personas usuarias como voluntarias con el fin de <b>promover la participación social entre las personas usuarias</b> .	6,67
	Procurar que el proceso a través del cual acceden las personas usuarias a ser voluntarias ocurra <b>de forma “natural”</b> .	6,50
	Asignar <b>una figura específica</b> que se encargue de <b>diseñar y poner en marcha</b> distintos procesos para que personas usuarias pasen a formar parte del voluntariado.	6,00
	El <b>voluntariado</b> de la organización puede tener un papel activo en la captación de personas usuarias puesto que tienen una relación directa con usuarios y usuarias.	6,00

Un último contraste con algunas<sup>17</sup> de las organizaciones ha permitido identificar aquellas cuestiones sobre las que podría existir un mayor grado de consenso. Así destaca la importancia de sistematizar los procesos; la necesidad de diferenciar procesos o considerarlos de forma específica; la relevancia de contar con una persona que lidere o coordine los procesos; la conciencia de que los beneficios revierten tanto en la organización como en la persona usuaria; la importancia de evitar riesgos ampliando el conocimiento sobre las

<sup>16</sup> Todas las organizaciones participantes en este ejercicio se han mostrado de acuerdo con las afirmaciones.

<sup>17</sup> El número de organizaciones que han participado en este ejercicio no ha sido muy elevado de modo que la desviación de las medias puede ser considerable y los datos deben tomarse con cautela. Ver apartado de metodología: técnica Delphi.

posibilidades de compromiso y las motivaciones de las personas usuarias; y la consideración de estos procesos como un trabajo en red de promoción del voluntariado entre las personas usuarias tanto en la propia organización como en otras organizaciones de voluntariado.

## EN CONCLUSIÓN

En suma, dada la heterogeneidad que representan las organizaciones de voluntariado no parece posible hacer una valoración sobre los procesos de incorporación de personas usuarias como voluntarias de forma general y de carácter unívoco. Se insiste en la naturaleza de las organizaciones y en las personas destinatarias de sus servicios como algo que determina la puesta en marcha y/o la necesidad de poner en marcha procesos similares. Dicho de otro modo, se hace hincapié en distinguir situaciones y en hacer una valoración en cada caso tanto de la oportunidad de plantear el proceso, como del tipo de proceso más adecuado.

Aunque se considera que no todas las personas usuarias pueden o deben pasar a ser voluntarias, se han identificado beneficios suficientes como para plantearse la puesta en marcha de este tipo de procesos en muchos casos.

Ahora bien, se intuye que abordar estos procesos en las organizaciones pasa por superar más o menos dificultades. Por eso, se entiende que en buena parte de los casos es importante considerarlos a partir de una apuesta formalizada de la organización (planificación y sistematización) que tenga en cuenta la valoración de caso (la diversidad de casos hará necesario procesos diferenciados en los que el tratamiento individualizado adquirirá un peso significativo), la programación del proceso, su seguimiento, etc. Incluso la colaboración con otras entidades (difusión de buenas prácticas) puede considerarse un elemento tractor de este tipo de iniciativas.

## 8. VISIÓN DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS:

### REFLEXIÓN GENERAL SOBRE LAS POSIBILIDADES DE QUE LAS PERSONAS USUARIAS PASEN A SER VOLUNTARIAS

En primer lugar, hay que destacar que las personas voluntarias de las organizaciones participantes han expresado mayoritariamente **su conformidad y entusiasmo** en relación a los procesos de incorporar personas usuarias como voluntarias en sus respectivas organizaciones, es más, consideran que este proceso es **factible e interesante** para las organizaciones a las que pertenecen.

Aunque el grado de acuerdo en llevar adelante este tipo de procesos es muy elevado, hay alguna disensión que podría explicarse a partir de la distinta naturaleza del colectivo usuario de la organización en la que desempeñan su labor como personas voluntarias. Cabe destacar que coincide que las personas que no han compartido esta impresión general pertenecen a organizaciones que se dedican a prestar servicios a **colectivos en especial desventaja social**.

Hay unanimidad al pensar que el proceso ha de ser **natural** en oposición a la idea de que el proceso sea formalizado y estructurado. Dicho de otro modo, se considera que lejos de organizar campañas para captar voluntariado entre el colectivo usuario, deben ser las propias personas usuarias las que decidan incorporarse al voluntariado, independientemente de que sea la organización posteriormente la que **valore** si están capacitadas o no para desempeñar funciones de voluntariado.

Para que este proceso de incorporación de personas usuarias al voluntariado sea gestado por el propio colectivo usuario, es decir surja de manera natural, y para que esto suceda de manera regular, sería deseable que la organización consiguiera que el colectivo usuario se sintiera **partícipe del proyecto** en el que trabaja la entidad.

En este sentido, se alude a que las organizaciones tendrían que cambiar de filosofía incorporando una política de participación que garantice que las personas usuarias se involucren en el proyecto. La persona usuaria esta acostumbrada solamente a recibir lo que la entidad le ofrece y se echan de menos dinámicas que promuevan mayores cotas de responsabilidad por parte de este colectivo.

Algunas de las claves para conseguir procesos exitosos que se mencionan son:

- Ofrecer **formación** al colectivo voluntario que antes ha sido usuario.

- Tener en cuenta las **capacidades** de las personas usuarias para que se puedan integrar en las tareas voluntarias mas **adecuadas** a ellas.
- **Combinar** el voluntariado ejercido por personas que antes eran usuarias con la actuación del voluntariado que nunca ha sido usuario en la organización.

## ALGUNAS DE LAS CUESTIONES POSITIVAS O BENEFICIOS DESTACADOS

Entre las distintas aportaciones realizadas por el grupo de personas voluntarias pueden **distinguirse visiones** que difieren en función de la naturaleza de las organizaciones a las que pertenecen y que se corresponde con la clasificación que pudo establecerse al comienzo de la reflexión de esta investigación tras la participación de las personas responsables de las organizaciones de voluntariado.

### *Organizaciones de personas de afectadas:*

El hecho de que haya personas voluntarias que hayan sido usuarias, o actualmente lo sean, es visto como ventajoso, en el sentido de que existe mayor sensibilización en estas personas por haber vivido ya la situación de persona usuaria. También se destaca que la persona voluntaria que ha sido usuaria puede predicar con el ejemplo, puede transmitir **esperanza** a las personas usuarias.

El voluntariado que anteriormente no ha sido usuario puede carecer de este tipo de habilidades y por eso, se señala como beneficio el **enriquecimiento mutuo** entre voluntariado ex usuario y el que no lo ha sido (este beneficio no sólo es percibido por los y las componentes de este tipo de organizaciones, sino que es una impresión compartida por el voluntariado mayoritariamente).

### *Organizaciones prestadoras de servicios que trabajan con colectivos en desventaja social:*

Entre los ejemplos de resultados beneficiosos es destacable el caso de la organización *Médicos del Mundo* cuya experiencia en este proceso ha sido muy positiva: un porcentaje muy elevado de las personas inmigrantes atendidas, fruto entre otras cosas del agradecimiento que sienten hacia la organización, desea convertirse en voluntarias y muchas de ellas finalmente lo son. A este respecto, para las propias personas usuarias, realizar tareas de voluntariado supone una vía de **integración social** con el país de acogida muy efectiva.

### *Organizaciones cuyas personas usuarias participan mayoritariamente en sus actividades:*

Otro de los ejemplos en el que destacan los beneficios viene representado por el caso de las organizaciones de tiempo libre. En estos grupos llegado a una edad determinada los y las

usuarias no pueden continuar como tales y es entonces cuando se les brinda la oportunidad de dar el salto y convertirse en monitores y monitoras voluntarias. Conocen cómo funciona la dinámica del grupo, están altamente sensibilizados y por eso les gustaría devolver todo lo que desde la organización se les ha aportado, si bien se subraya la importancia de que sean ellos y ellas mismas quienes decidan. Como resultado, surge un proceso que se retroalimenta a sí mismo: las y los usuarios ven que las actuales personas voluntarias han sido anteriormente usuarias y eso les impulsa o anima a hacer lo mismo.

El “efecto espejo”, referido a que las personas usuarias pueden ver en el voluntariado ex usuario una meta a donde pueden llegar es valorado como muy positivo, ya que puede posibilitarse un “efecto bola de nieve” (colectivo usuario que quiere hacerse voluntario porque ve a personas voluntarias que han sido usuarias) y así el colectivo usuario puede convertirse en una cantera importante de voluntariado.

En las organizaciones en las que la incorporación de personas usuarias al voluntariado es un proceso muy común, acaba por entenderse como una forma de **reciclaje** y aporte de vitalidad para el voluntariado.

Pero además, aparece la idea del **relevo generacional** entre el voluntariado, puesto que estos procesos representan también un modo de dar continuidad al proyecto de la organización (“*esto sigue aunque me jubile*”), es garantía de continuidad en el futuro del voluntariado en una organización.

## ALGUNAS DE LAS CUESTIONES NEGATIVAS O DIFICULTADES DESTACADAS

### *Organizaciones de personas de afectadas:*

Existe el peligro de que el voluntariado represente para algunas personas usuarias una **sobrecarga** y que éstas puedan sentirse abatidas o recaigan al intentar atender a otras personas afectadas.

### *Organizaciones prestadoras de servicios que trabajan con colectivos en desventaja social:*

En términos generales se pone en entredicho la viabilidad de este tipo de procesos en aquellos casos en los que implican a colectivos de personas usuarias con **falta de autonomía o crisis personal**.

Sin embargo, se considera que **los y las familiares** de estas personas usuarias podrían ser personas idóneas para convertirse en personas voluntarias. Así mismo, se prevé que sea necesario que reciban formación para ello.

*Organizaciones cuyas personas usuarias participan mayoritariamente en sus actividades:*

Se señala que existe el riesgo de que el grado de **compromiso** que requiere el voluntariado exceda las expectativas de las personas usuarias, esto es, ser voluntario o voluntaria requiere de un esfuerzo que muchas personas usuarias no son capaces de asumir principalmente porque presuponen que el compromiso o la implicación requerida es menor.

Se evidencia la importancia de que las organizaciones **asesoren** adecuadamente a las personas usuarias que deseen ser voluntarias con el fin de adecuar su compromiso a las actividades, etc.

## ALGUNAS CONSIDERACIONES EN RELACIÓN A LAS APORTACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS AL VOLUNTARIADO

*Tipo de tareas más adecuadas para el voluntariado que ha sido usuario:*

Existe cierto consenso al considerar que a priori no debe pensarse en un catálogo limitado de tareas propias para ser desarrolladas por personas usuarias que pasan a ser voluntarias. Debería ser la propia persona usuaria-voluntaria la que escogiera las tareas que más apropiadas considerara, si bien dado que el objetivo principal es ayudar y desempeñar un trabajo útil, en el caso de que dicha elección no resultara finalmente adecuada, una buena comunicación entre la persona usuaria-voluntaria y la organización debiera de propiciar un cambio o adecuación de las tareas.

El voluntariado que trabaja en organizaciones que atienden a colectivos en especial desventaja social tiene más presentes las dificultades y menciona la necesidad de controlar los procesos en los que el voluntariado pasa por ejercer tareas de **intervención directa**. Se considera que en muchos casos es preferible que las tareas de voluntariado se alejen de la intervención con otras personas usuarias y por ejemplo, estén más relacionadas con la administración y gestión de la organización.

En este sentido se comparte la idea de algunas organizaciones de prohibir el trabajo en intervención directa a personas que han estado afectadas por una enfermedad o el o la afectada haya sido un familiar directo. Como mínimo se entiende que es necesario que pase un cierto tiempo hasta que la organización les permita hacer acompañamiento o intervención como personas voluntarias.

*Aportación diferencial de este tipo de voluntariado con respecto al voluntariado "tradicional":*



Como aspecto diferencial que pueden aportar las personas usuarias que se incorporan a la organización como voluntarias, se destaca la **confianza** que genera entre las personas usuarias el contar con un voluntariado que ha sido usuario previamente, esta confianza es mayor que cuando se trata de un voluntariado “tradicional”.

También se subraya el hecho de que este tipo de voluntariado **conoce** de antemano la **dinámica** de la organización, lo cual supone una ventaja con respecto a un voluntariado que entabla contacto con la entidad por primera vez.

Se afirma también que este tipo de voluntariado puede aportar un **punto de vista diferente**, en relación a que ya se han vivido las situaciones de las actuales personas usuarias.

En algunos casos, el hecho de que las personas usuarias que están siendo atendidas por la organización vean a personas voluntarias que anteriormente han vivido una situación similar a la suya -han sido personas usuarias-, puede tener un efecto positivo en su **autoestima** y puede representar un **estímulo para su integración** (por ejemplo, es el caso de las personas inmigrantes).

*Grado de compromiso e implicación del voluntariado que ha sido usuario:*

Existe un amplio consenso a la hora de entender que el **compromiso** del voluntariado no debe ni puede depender en absoluto del hecho de que la persona que decide ser voluntaria haya sido usuaria previamente o no. La implicación debe ser la misma en cualquier persona voluntaria sea cual sea la razón por la cual decide ser voluntaria en una organización.

*Relación entre personas voluntarias y voluntarias que han sido usuarias:*

En términos generales, las personas voluntarias participantes en el grupo de discusión tienen la impresión de que la relación entre el voluntariado “tradicional” y el voluntariado que derive de este tipo de procesos puede ser **fácil** y no intuyen problemas significativos.

## EN CONCLUSIÓN

En general, las personas que participan actualmente como voluntarias en las organizaciones valoran muy positivamente la puesta en marcha de procesos que tengan por fin promover el voluntariado entre las personas usuarias.

Algunos de los elementos que se presuponen a estos procesos y que de alguna manera los hacen deseables son:

- el voluntariado que ha sido usuario tiene la posibilidad de transmitir una experiencia pasada positiva al colectivo con el que se interviene (puede convertirse en un estímulo y ejemplo);
- la empatía y el grado de comprensión con el colectivo usuario es mayor que el que puede surgir con un voluntariado “tradicional”, de hecho el voluntariado que ha sido usuario previamente genera una mayor confianza entre las personas usuarias actuales (un punto de vista diferente que puede complementar la intervención);
- el voluntariado puede representar para muchas personas usuarias una vía de integración social efectiva;
- las personas usuarias cuentan con un conocimiento previo de la organización y su estructura que puede facilitar su incorporación a ella;
- la incorporación de personas usuarias como voluntarias representan una forma de reciclaje y relevo generacional para muchas organizaciones;
- los procesos de incorporación de personas usuarias como voluntarias pueden entenderse como estrategias de participación interna de las organizaciones y los colectivos que las integran.

Las dificultades que se aluden guardan una estrecha relación con la naturaleza de la organización desde la que se adopta la perspectiva a la hora de realizar la valoración. Algunas de las dificultades mencionadas son:

- la sobrecarga emocional que el voluntariado puede suponer para aquellas personas que quieren ayudar pero no se encuentran en condiciones óptimas de hacerlo;
- la repercusión negativa que para la propia atención de personas usuarias puede suponer la incompatibilidad de determinadas tareas de intervención con un voluntariado ejercido por personas que quieren ayudar pero no se encuentran en condiciones óptimas de hacerlo;
- la desinformación acerca del compromiso inherente al hecho de ser voluntario o voluntaria y que puede poner en riesgo el éxito de estos procesos.

En suma, se considera que estos procesos deben ser fruto de la decisión personal de aquellas personas usuarias que deseen ser voluntarias, si bien es responsabilidad de la organización el ofrecer un asesoramiento y formación adecuados que canalicen dicho deseo hacia las tareas más adecuadas del conjunto de la actividad de la entidad. También se considera deseable que la organización contribuya a favorecer este tipo de procesos promoviendo la participación interna del colectivo de personas usuarias, ya que con todo puede conseguirse una mayor implicación de éstas con el proyecto del que forman parte (trascender la idea de personas usuarias como meras receptoras).

## 9. VISIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS:

### REFLEXIÓN GENERAL SOBRE LAS POSIBILIDADES DE QUE LAS PERSONAS USUARIAS PASEN A SER VOLUNTARIAS

#### *Organizaciones de personas afectadas:*

Las personas usuarias de este tipo de organizaciones consideran que este tipo de procesos son interesantes y positivos, tanto para la organización, para las personas que realizan tareas de voluntariado, como para las personas usuarias que no realizan tareas de voluntariado.

No obstante, si bien la valoración general de las personas usuarias entrevistadas es positiva, en algunos casos se cuestiona la factibilidad de estos procesos debido a que las circunstancias de algunas de las personas usuarias hacen que las posibilidades de realizar tareas de voluntariado estén realmente muy limitadas, por ejemplo en aquellos casos donde los y las usuarias padecen una enfermedad de tipo degenerativa.

Además de los propios impedimentos relacionados con las tareas físicas, a menudo la falta de tiempo debido a que tienen que acudir a terapia o tratamientos, supone un obstáculo para trabajar como personas voluntarias, “*una cosa es querer, otra es poder*” señalan.

Sin embargo, en el caso de familiares de personas afectadas, que son asimismo usuarios y usuarias de la organización, es visto como más factible e interesante poder participar en este tipo de procesos.

#### *Organizaciones prestadoras de servicios que trabajan con colectivos en especial situación de desventaja social:*

Si bien las personas usuarias de este tipo de organizaciones valoran positivamente este tipo de experiencias a nivel general, la mayoría de las personas entrevistadas consideran que dicho proceso puede ser viable siempre y cuando se den determinadas condiciones, por ejemplo, que hayan superado un proceso de crisis o rehabilitación, o que su grado de autonomía sea medianamente elevado.

Por lo tanto, aunque desde el punto de vista teórico el proceso es valorado unánimemente como positivo, aplicándolo a sus circunstancias concretas las personas consultadas consideran que tendrían una serie de impedimentos, en algunos casos difíciles de resolver.

Bien es cierto también, que aquellas personas usuarias que conciben este tipo de procesos como una vía de integración social (es el caso de las personas inmigrantes) se muestran

entusiasmadas por participar en ellos en algún momento de su vida, “*sería lo máximo ser voluntaria en esta organización*”.

*Organizaciones cuyas personas usuarias se corresponden mayoritariamente con personas que participan en sus actividades:*

Las personas entrevistadas consideran que abordar este tipo de experiencias es algo interesante, incluso en algunos casos (entidades del ámbito del tiempo libre) tienen interiorizado el sentido de este tipo de procesos como un objetivo más de la organización en la que participan y desde este punto de vista los consideran necesarios.

Ahora bien, aunque su motivación es alta parece estar supeditada al factor tiempo, las personas consultadas estarían dispuestas a formar parte de este tipo de iniciativas siempre y cuando dispusieran del tiempo libre suficiente.

## SÍNTESIS DE LAS CUESTIONES POSITIVAS O BENEFICIOS DESTACADOS

<p>Beneficios para las personas usuarias que pasan a ser voluntarias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pueden significar una terapia para la persona enferma y la persona beneficiaria.</li> <li>- Pueden proporcionar a las personas usuarias la posibilidad de relacionarse de manera más estrecha con las personas de la misma asociación, especialmente en aquellos casos en los que hasta el momento haya sido escasa.</li> <li>- Pueden contribuir a que las personas usuarias se sientan más útiles, lo que hace redundará en un mayor bienestar en su vida diaria (especialmente en aquellos casos donde las personas usuarias padecen algún tipo de enfermedad, discapacidad o adicción).</li> <li>- Pueden proporcionar conocimientos (de las tareas, del funcionamiento de la organización, etc.), formación y experiencia.</li> <li>- Pueden contribuir a sensibilizar, en la medida en que se experimenta ayudando a gente con problemas similares.</li> <li>- Pueden facilitar, en el caso del colectivo inmigrante, la integración en el país de acogida, posibilitando la participación con las personas autóctonas en un contexto que difiere del que proporciona el ambiente laboral o profesional.</li> <li>- Pueden posibilitar que las personas que han sido usuarias previamente den ejemplo o se conviertan en un referente, animando de este modo al actual colectivo usuario a continuar en algunos casos con el tratamiento y en otros, con el proceso de inserción en el que esté inmerso.</li> <li>- Pueden representar una forma de transmitir agradecimiento para con la organización como resultado de la ayuda y apoyo recibido en el período en el que han sido usuarios y usuarias.</li> </ul>
<p>Beneficios para otras personas usuarias de la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pueden representar una oportunidad para conseguir una mayor empatía con las necesidades de las actuales personas usuarias, ya que una persona que ha sido usuaria tiene la posibilidad de transmitir más confianza al resto de usuarios y usuarias.</li> </ul>

Beneficios para la organización	<ul style="list-style-type: none"><li>– Pueden implicar un mayor nivel de implicación con la organización. La labor voluntaria se puede hacer con más ánimo, esfuerzo e interés, volcándose en mayor medida que una persona que no ha sido previamente usuaria.</li><li>– Pueden representar una oportunidad para la organización ya que proporciona personas voluntarias en un sector donde la captación de voluntariado es cada vez más difícil.</li></ul>
---------------------------------	--

## SÍNTESIS DE LAS CUESTIONES NEGATIVAS O DIFICULTADES DESTACADAS

Dificultades relacionadas con las personas usuarias que pasan a ser voluntarias	<ul style="list-style-type: none"><li>– Pueden restar parte del tiempo del que disponen para ellos y ellas, en beneficio de ayudar a otras personas.</li><li>– Pueden suponer un estrés para aquellas personas que por limitaciones varias no pueden cumplir con la tarea asignada como persona voluntaria y por lo tanto un empeoramiento de su enfermedad o situación.</li></ul>
Dificultades para la organización	<ul style="list-style-type: none"><li>– Pueden significar una dificultad a la hora de realizar una selección adecuada de voluntariado desde el punto de vista de seleccionar personas con actitud positiva (en el caso de personas que padecen algún tipo de enfermedad, discapacidad o adicción por ejemplo). Ya que el hecho de haber sido usuario o usuaria de una organización no significa que la persona sea automáticamente válida para ejercer tareas de voluntariado. <i>No todo el mundo es válido para ejercer como voluntaria en una organización.</i></li></ul>

## MOTIVACIÓN DE LAS PERSONAS USURIAS PARA EL VOLUNTARIADO

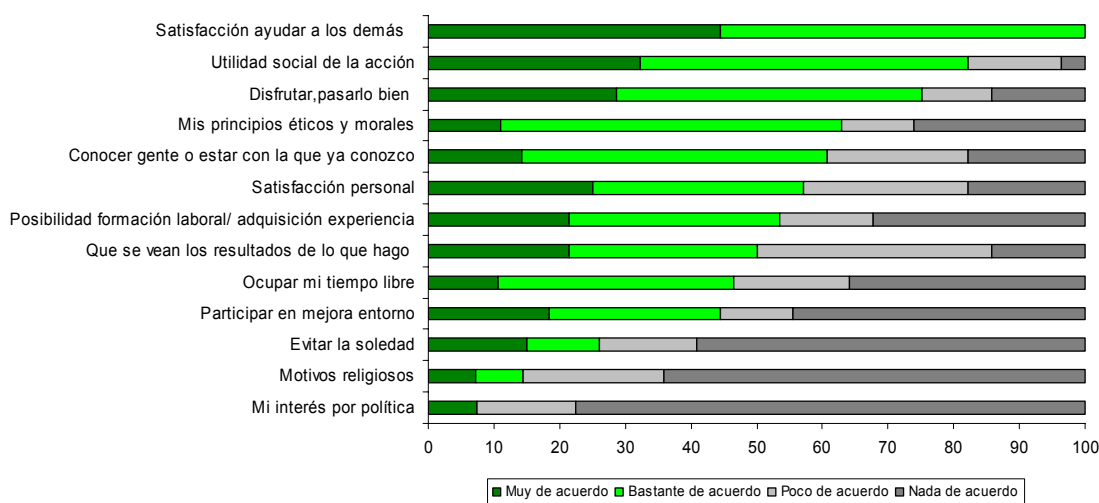
La gran mayoría de las personas usuarias consultadas optarían por ser voluntaria en la misma organización de la que reciben atención o en la que participan, en muchos casos la razón principal guarda relación con la idea de devolver a la organización la ayuda recibida o con el hecho de conocer la organización.

No obstante, es destacable que una parte importante del colectivo usuario que no pertenece a organizaciones de personas afectadas ni es receptora de servicios en organizaciones cuya actividad principal se orienta a la intervención con colectivos desfavorecidos, muestra cierta indiferencia en cuanto a ejercer tareas de voluntariado en la organización de la que actualmente forma parte u en cualquier otra. La idea de “devolver lo que se les ha dado” no está ni mucho menos tan presente en estas personas usuarias como entre aquellas que están siendo receptoras de determinados servicios sociales.

Sólo 5 de las 34 personas consultadas (14,7%) han declarado que no encuentran interesante realizar tareas de voluntariado. Entre los motivos aludidos destacan *la falta de tiempo para dedicarse a ello, y la desconfianza que le crean las entidades sin ánimo de lucro.*

En cambio, 29 de las 34 personas consultadas han mostrado su interés por convertirse en voluntarias.

Las tres razones más mencionadas a la hora de argumentar su interés tienen que ver con *ayudar a los demás; la utilidad social de la acción; y con disfrutar, pasarlo bien.*



Entre quienes mencionan que optarían por ser voluntarios y voluntarias porque es *bueno para la sociedad* son mayoría las personas usuarias pertenecientes a organizaciones de personas afectadas.

Las respuestas de los y las entrevistadas de organizaciones cuyas personas usuarias se corresponden mayoritariamente con personas que participan en sus actividades se diferencian en cierta medida de las del resto de personas usuarias. Relacionan principalmente su motivación de ser voluntarios y voluntarias con el hecho de *participar en mejorar su entorno (barrio, pueblo...)*. También entre usuarios y usuarias de este tipo de organizaciones el *disfrute del tiempo, tener la posibilidad de formarse para el trabajo y los principios éticos y morales* tienen mayor importancia.

### TIPO DE TAREAS DE VOLUNTARIADO MÁS ADECUADAS O INTERESANTES

La mayor parte de las personas entrevistadas que vislumbran la posibilidad de ser voluntarias no se decanta por *ninguna tarea en particular* sino que les gustaría hacer *de todo un poco.*

Podría ser que este tipo de respuesta guardara relación con una reflexión escasa de las personas usuarias en relación a su posible incorporación como personas voluntarias, no se han pensado a sí mismas como voluntarias y por tanto no se visualizan claramente realizando una tarea de voluntariado específica.

<b>Más de 50% de menciones</b>	Echar una mano en alguna actividad concreta de apoyo (ensobrar, hacer llamadas, pegar carteles...)
	Acogida, información y asesoramiento a las personas que se dirigen a la organización
<b>Entre 25% y 50% de menciones</b>	Tareas de coordinación – dirección (elaboración, seguimiento proyectos, programaciones)
	Formación de nuevos voluntarios/as (impartición de cursos, seminarios, charlas...)
	Tareas de animación (monitor/a – animador/a – educador/a)
	Intervención directa con personas, labores de acompañamiento, etc.
	Realizando donaciones
<b>Menos de 25% de menciones</b>	Tareas de sensibilización y/o denuncia social (recogida de firmas, manifestaciones, actos, etc.)
	Tareas administrativas, contabilidad – finanzas, etc.
	Asesoramiento especializado (temas legales, traducciones, gestiones...)

Los dos tipos de tareas más mencionadas por las personas usuarias consultadas son:  *echar una mano de alguna actividad concreta de apoyo (ensobrar...)*-esto es, realización de un tipo de tareas que no requieren de una formación, y cuyo carácter es predominantemente mecánico o rutinario-; y  *hacer acogida, información y asesoramiento a las personas que van a la organización* (esta última tarea es señalada espacialmente por las mujeres usuarias).

De otro lado, aquellas labores que guardan mayor relación con la gestión de la organización, y que en cierto modo requieren de una u otra cualificación (como son algunas tareas administrativas específicas) son las menos señaladas por los usuarios y usuarias que estarían dispuestos a asumir tareas de voluntariado.

Si se atiende al perfil de las organizaciones a las que pertenecen las personas usuarias, es destacable que son las personas usuarias de organizaciones de personas afectadas quienes estarían sobre todo en disposición de  *echar una mano en alguna actividad concreta de apoyo como es ensobrar, hacer llamadas...*, mientras que las personas que son participantes de determinadas actividades de algunas organizaciones estarían especialmente dispuestas a llevar a cabo actos de  *sensibilización y denuncia social*.

## SOBRE EL COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN

El grado de compromiso que podrían adquirir las personas usuarias es difícilmente cuantificable. La gran mayoría muestra una posición de vacilación, ya que en gran parte el nivel de compromiso que estarían dispuestas a asumir depende del tiempo libre del que dispongan, si bien de manera generalizada dicen que ejercerían de voluntarios y voluntarias tres o cuatro horas semanales aproximadamente.

Por otra parte, es reseñable el caso de las personas afectadas por alguna enfermedad que señalan que dada su realidad, es difícil comprometerse de una manera seria y regular con la organización o ven complicado aventurar algún grado de implicación con la organización. Además de que en muchos casos supone una incertidumbre continua saber con que estado físico y anímico se levantan diariamente, el cansancio o la fatiga supone una característica bastante común de este perfil de personas usuarias.

## EN CONCLUSIÓN

En general, las personas usuarias de las organizaciones sin ánimo de lucro se muestran dispuestas a involucrarse en tareas de voluntariado, si bien la falta de tiempo libre para formar parte de este tipo de procesos es una limitación importante.

La gran mayoría estaría dispuesta a ser voluntaria en la misma organización a la que pertenece actualmente con el fin de ayudar a los demás, si bien entre las y los usuarios de organizaciones de participantes, este porcentaje disminuye notablemente. Este tipo de personas usuarias relaciona su voluntariado no tanto con una organización concreta sino con la mejora del entorno en general, el disfrute del tiempo libre y la formación.

Una de las reticencias más notorias de cara a realizar tareas de voluntariado ha sido señalada por las personas usuarias de organizaciones de personas afectadas, ya que están frecuentemente limitadas para realizar muchas de las tareas propias del voluntariado.

Entre el tipo de tareas de voluntariado que estarían en disposición de asumir las actuales personas usuarias, predominan aquellas tareas que o bien no requieren de formación alguna para poder llevarlas a delante, o bien están relacionadas con informar o asesorar (cuestión que tiene que ver con la experiencia e información que por su perfil de persona usuaria ya tienen adquirida).



Son las organizaciones de personas usuarias participantes quienes en mayor grado se muestran dispuestas a llevar a cabo acciones de denuncia y sensibilización social.

## 10. PRINCIPALES CONCLUSIONES:

Los distintos objetivos que pueden plantearse en la puesta en marcha de procesos de incorporación de personas usuarias como voluntarias confluyen en cuatro:

1. *la promoción del voluntariado como vía de inserción social de personas en riesgo o situación de exclusión social*: entender el voluntariado como recurso de adquisición de habilidades y también, como canal de participación en la sociedad.
2. *la promoción del voluntariado en general y de la actividad de las organizaciones sociales*: dar a conocer la organización, ampliar el peso del voluntariado en la organización, configurar un voluntariado plural y fomentar la participación social.
3. *la mejora en la gestión y la intervención de las organizaciones de voluntariado*: mejorar los niveles de satisfacción de los distintos colectivos –personas usuarias, voluntarias, profesionales, familiares- e incentivar la implicación de todos ellos.
4. *y la sensibilización social*: romper estereotipos y tópicos con respecto a algunas personas usuarias.

Dada la heterogeneidad que representan las organizaciones de voluntariado resulta fácil entender que la naturaleza de la organización así como las características del colectivo usuario determinen sustancialmente tanto el tipo de proceso como las posibilidades del mismo.

Implicar en estos procesos a algunos colectivos usuarios, especialmente aquellos que tienen limitada seriamente su autonomía o se encuentran en situación de especial vulnerabilidad, significa para las organizaciones tener que remover determinados obstáculos o superar dificultades. Sin embargo, se han identificado numerosos beneficios derivados de este tipo de procesos tanto a favor de las personas usuarias y las organizaciones como de otros agentes, lo cual permite considerar estas iniciativas como una opción más que interesante.

Aunque estos procesos deben concebirse en el marco de la voluntariedad de las personas usuarias, es decir, deben ser ellas las que muestren su interés y decisión de formar parte del voluntariado de la organización, cabe pensar que una organización que favorezca iniciativas de este tipo estará contribuyendo a la promoción de la participación social del colectivo y en última instancia al desarrollo de sus derechos.

El conjunto de información analizada ha permitido identificar una serie de **orientaciones** para las organizaciones que se estén planteando iniciar procesos de incorporación de personas usuarias como voluntarias:

- **Plan de desarrollo del voluntariado**: este tipo de procesos deberían enmarcarse en un plan de carácter más general, en consonancia con los objetivos, valores, misión y

visión de la organización. Una apuesta institucional en este sentido debiera traducirse entre otras, en la incorporación de la figura de responsable de voluntariado dentro de la organización, de tal modo que ésta pueda velar por el buen desarrollo del Plan.

- **Política de captación de voluntariado:** toda organización debiera clarificar su política de captación de voluntariado. Este tipo de procesos comprometen a la organización a realizar una reflexión sobre el posible carácter exclusivista del propio voluntariado, esto es, sobre las razones de excluir o no a determinados colectivos de dichos procesos. Una política de no exclusión pasaría por realizar una valoración de la pertinencia de incorporación al voluntariado de las personas usuarias siguiendo los mismos criterios que con las personas que no son usuarias.
- **Procesos de captación de voluntariado:** una vez determinada la política de captación del voluntariado y en consecuencia con ella, las organizaciones debieran especificar procesos concretos para conseguir involucrar a nuevas personas voluntarias. Hay que tener cuidado de que el proceso de solicitud no cree obstáculos innecesarios, sobre todo cuando la captación se orienta a colectivos con características específicas y procurar ofrecer un enfoque de voluntariado atractivo.
- **Principios rectores:** cada organización requerirá establecer determinadas directrices que le ayuden a definir los procesos dentro de su organización y a garantizar la coherencia de los mismos con el resto de su actividad. Entre otros cabe señalar dos principios rectores que podrían contrarrestar algunos de los riesgos más apremiantes: la *garantía de no preferencia* - la persona usuaria que a su vez sea voluntaria no deberá tener trato favorable en su proceso de intervención- y la *garantía de calidad del servicio* -cualquier persona voluntaria puede solicitar no atender a una persona usuaria si hay posibilidad de que la relación entre ambas influya en el proceso de integración de alguna de ellas o en la calidad de atención-.
- **Mapa de potencialidades:** es importante identificar el potencial de las personas usuarias susceptibles de ser voluntarias – en términos de compromiso, motivación y capacidades- para adecuar las expectativas del voluntariado en la organización y viceversa. Estos procesos deben incorporar mecanismos para identificar el interés por participar y potenciarlo.
- **Gestión de casos:** en estrecha relación con el mapa de potencialidades pueden identificarse distintos perfiles de voluntariado que faciliten tener presentes las dificultades y las posibilidades de cada caso. Con todo, se debe tratar de hacer una asignación de tareas ajustada que garantice la adecuación entre persona y actividad para prevenir posibles conflictos.

- **Sistemas de acompañamiento:** debe procurarse el seguimiento de los procesos garantizando el apoyo a las personas usuarias-voluntarias a través de coordinadores y coordinadoras. Puede resultar útil incorporar la figura de persona de referencia, cuyo rol puede ser diferente según el caso y puede ir modificándose con el tiempo. En relación con el mapa de potencialidades y la gestión de casos, pueden establecerse sistemas de acompañamiento a medio camino entre la personalización y la gestión homogénea del colectivo.
- **Desarrollo de competencias:** se debe procurar que el voluntariado vaya creciendo en la organización. Ofrecer puestos de voluntariado de calidad y otorgar a las personas voluntarias potestad en las actividades en las que participan debieran constituir una máxima.
- **Plan de formación continua:** ofrecer formación general así como específica según el caso se considera un punto clave para el buen desarrollo de los procesos.
- **Planificación:** para conseguir una buena organización del proceso es importante detectar todos los subprocesos clave antes de empezar, es decir, tener el mapa previo aunque luego se modifique.
- **Otros aspectos a considerar para el buen desarrollo de los procesos:** entre otros, cabe señalar la importancia del trabajo en equipo; la importancia de que en los procesos se garantice flexibilidad y agilidad; y la importancia de que las herramientas que se creen sean comprensibles para todas las personas implicadas. Comenzar con una prueba piloto puede ser una buena forma de validar los procesos.
- **Evaluación:** Se debe establecer un ciclo de evaluación continua, preguntar siempre qué se quiere, cómo ha estado, qué se mantiene o se cambia, etc. De un lado, es oportuno medir la satisfacción y motivación del voluntariado y de otro lado, hay que revisar los subprocesos periódicamente con el fin de asegurar un seguimiento del funcionamiento y la evolución del proceso que arroje luz sobre su eficacia y continuidad. Así mismo, es conveniente medir el efecto integrador del trabajo.
- **Sistematización:** la importancia de protocolizar la experiencia por escrito guarda relación con su posible difusión como buena práctica orientada a transferir la experiencia a otras organizaciones. Un alto grado de formalización del proceso conlleva la incorporación del mismo a la estructura de la organización (tendrá reflejo en las memorias anuales, planes...).

- **Proceso integral de comunicación:** de un lado, podrán alcanzarse objetivos de carácter general, más allá de los objetivos específicos del proceso, en la medida en que se de a conocer la experiencia a la sociedad en general, a las instituciones públicas, etc. haciendo uso de materiales diversos, así como entablando procesos de cooperación con los medios de comunicación. De otro lado, es imprescindible no descuidar la oferta de información clara y concreta a las personas usuarias para lo que puede resultar realmente interesante elaborar un “pack” de información sobre lo que es y hace la organización y sobre el rol potencial de la persona voluntaria. Así mismo, presentar una descripción de las tareas específicas que existen en la organización con el fin de que las personas sepan exactamente qué es lo que van a hacer se antoja fundamental.
- **Implicación de la organización:** será más fácil llevar a cabo el proceso en la medida en que se cuente con una motivación previa de todas y todos los integrantes de la organización o servicio: personal directivo, familias, profesionales, voluntariado. De algún modo, es deseable crear un debate interno sobre la incorporación de personas usuarias como voluntarias desde un punto de vista constructivo.
- **Coordinación:** no sólo es oportuno contar con la implicación de los distintos colectivos de la organización sino que además, una adecuada coordinación entre servicios, familias, agentes, etc. favorecerá este tipo de procesos.
- **Trabajo en red:** mejorar la interlocución y contacto con entidades del entorno y la administración puede tener un efecto multiplicador de los beneficios asociados a los procesos. Vincular a otras entidades y colaborar con socios estratégicos permitirá ofrecer innovación y soluciones conjuntas. Por una parte, el ejemplo de organizaciones que han desarrollado procesos con éxito puede ser útil para otras organizaciones, y por otra parte, el trabajo en red puede facilitar la derivación de voluntariado entre organizaciones (personas usuarias que pasan a ser voluntarias no en su propia organización sino en otra). En este sentido, cabe pensar que las Agencias de Voluntariado podrían desempeñar un papel importante.

**ANEXO:**

## GUIÓN GRUPO DE DISCUSIÓN ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO

**Día:** 23 de octubre de 2008  
**Lugar:** Fundación EDE (Simón Bolívar nº8)  
**Duración:** 1 sesión de 2 horas  
(de 10.00 a 12.00h)

### INTRODUCCIÓN (10 min.)

- 5 minutos de cortesía.
- Agradecimiento.
- Contextualización:

*Desde la Dirección de Bienestar Social del Dpto. de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, con la asistencia técnica del Servicio de Estudios Sociales de la Fundación EDE, se ha puesto en marcha un estudio sobre las posibilidades de incorporación de las personas usuarias para la realización de actividades de voluntariado.*

*Por todos y todas es conocida la dificultad que atraviesan numerosas organizaciones a la hora de captar personas voluntarias para la organización. Este es uno de los factores principales por el cual se optó poner en marcha una reflexión en torno a la posibilidad de que las propias personas usuarias pasaran a ser personas voluntarias de la organización.*

*Pero antes de dar paso al debate y aunque algunos/as ya os conoceréis...(presentación).*

- Presentación de las propias organizaciones y de las personas que la representan.

### PRIMERA PARTE: REFLEXIÓN GENERAL SOBRE LA POSIBILIDAD DE QUE LAS PERSONAS USUARIAS PASEN A SER VOLUNTARIAS. (30 min.)

**OBJETIVO:** Conocer la visión general de las distintas organizaciones participantes sobre la posibilidad de que las personas usuarias pasen a ser personas voluntarias.



**METODOLOGÍA:** Puesta en común y debate abierto a partir de las distintas preguntas planteadas.

*Parte de un debate totalmente abierto, general y abstracto en el que las personas participantes lanzan de manera general sus ideas, su forma de entender la idea de que las personas usuarias sean voluntarias, sus dudas, los beneficios que advierten...*

*Las respuestas o ideas que surjan se recogerán en un cuadro dividido en dos partes (dificultades y oportunidades) que las personas participantes podrán visualizar a través de un proyector.*

#### OPINIÓN

► **¿Qué os parece la idea de que las personas usuarias de las organizaciones pasen a ser personas voluntarias? ¿Es interesante? ¿Es posible? ¿Es deseable? ¿Es oportuno?**

#### ASPECTOS POSITIVOS/BENEFICIOS/OPORTUNIDADES

► **¿Qué aspectos positivos, beneficios u oportunidades pudiera tener el hecho de que las personas voluntarias pasaran a ser parte del voluntariado de la organización?**

Para las personas usuarias:

Para la organización:

Para el entorno:

...

#### ASPECTOS NEGATIVOS/DIFICULTADES

► **¿Qué aspectos negativos o dificultades percibís a la hora de hablar de este proceso?**

Económicos:

Relacionados con las personas usuarias:

Relacionados con la organización:

Relacionados con el resto de voluntariado:

Relacionados con la gestión:

Relacionados con la falta de experiencias:

(\*)PUESTA EN MARCHA DE ALGUNA ACCIÓN SIMILAR  
DENTRO DE SU ORGANIZACIÓN

Debiera de salir a lo largo de la reflexión.

► **¿Se ha puesto en marcha desde vuestra organización algún proceso con el fin de captar a las personas usuarias como personas voluntarias?**

(\*)CONOCIMIENTO DE EXPERIENCIAS EXISTENTES

Debiera de salir a lo largo de la reflexión.

► **¿Aunque no se haya puesto en marcha desde vuestra organización conocéis alguna experiencia?**

## SEGUNDA PARTE: EXPERIENCIAS EXISTENTES Y POSIBLES PROCESOS PARA QUE LAS PERSONAS USUARIAS PASEN A SER VOLUNTARIAS (1hora y 20 min)

**OBJETIVO:** Reflexión sobre los posibles procesos para que las personas usuarias de las organizaciones pasen a ser personas voluntarias a partir de experiencias existentes en el entorno.



**METODOLOGÍA:** Las organizaciones se dividirán en dos grupos (organizaciones con usuarios/as receptoras y organizaciones con usuarios/as participantes) que trabajarán de forma individual. Posteriormente se hará una puesta en común de los aspectos trabajados en los dos grupos y se analizarán los aspectos trabajados ahondando en las similitudes y diferencias.

Esta parte de la sesión pasa por presentar de manera breve y dinámica algunas de las experiencias que hayamos recogido a lo largo de la búsqueda de experiencias. El objetivo de la presentación de las experiencias es que las organizaciones vean materializado de diversas formas (a través de distintos ejemplos) el debate en cuestión, de manera que puedan llegar a reflexionar, pero esta vez de manera más concreta, en torno a los posibles procesos a poner en marcha. La idea es conseguir que las organizaciones reflexionen sobre los procesos que pondrían en marcha (en un contexto ideal) para la incorporación de las personas usuarias como voluntarias (que cosas concretas harían, factores que facilitarían o dificultaría el proceso...). En este caso debieran de reflexionar sobre procesos en general, no sólo en procesos adaptados a su propia organización, si bien es cierto que cada una de las aportaciones estará muy centrada en la propia organización pues es lo que las personas participantes más conocen y por tanto, en lo que pensarán a la hora de imaginarse este proceso.



**División de las personas participantes en dos grupos (organizaciones con personas usuarias receptoras y organizaciones con personas usuarias participantes).**

Se les pide que para la próxima dinámica se separen en dos grupos (antes de presentar las fichas). Nosotros indicaremos cuales deben de ser los dos grupos pero sin explicar el porque de nuestra elección. Si alguien pregunta porqué hemos optado por esos grupos se les propondrá que traten de adivinarlo una vez haya finalizado la dinámica.

ORGANIZACIONES	
Personas usuarias receptoras	Personas usuarias participantes
ULERTUZ	AURRERANTZ
CRUZ ROJA GIPUZKOA	NAGUSILAN VOLUNTARIADO SOCIAL DE MAYORES
BIDESARI PASTORAL PENITENCIARIA	ASOCIACIÓN CULTURAL DE MUJERES SOLASTIAR
ASOCIACIÓN VIZCAINA DE LARINGECTOMIZADOS	ALBOAN
AECC (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CANCER)	INGENIERÍA SIN FRONTERAS DEL PAÍS VASCO
ASOCIACIÓN URIBE-KOSTA	MÉDICOS DEL MUNDO
ADEMBI	
AFADES	
ASPANOVAS	

**Presentación de las experiencias encontradas (15 min.).**

La investigación que se está realizando parte de dos aspectos clave: por un lado el proceso de reflexión en relación a la posibilidad de que las personas usuarias pasen a ser voluntarias (eso que aquí se esta trabajando) y por otro lado la búsqueda de experiencias existentes en relación al tema en cuestión. En este sentido puede decirse que tras una búsqueda exhaustiva no parece existir un gran número de experiencias relacionadas con que las personas usuarias que conviertan en voluntariado, o al menos no de manera sistematizada.

A pesar de ello queremos presentaros algunas experiencias que sirven como ejemplo para conocer lo que otras organizaciones han trabajado en relación a nuestra reflexión. Posteriormente nos gustaría que de manera grupal trabajarais las impresiones que os han suscitado las experiencias presentadas, que aspectos os parecen destacables, etc. (luego les explicaremos más concretamente el objetivo que deben de trabajar).

*Experiencias a presentar*

**Reflexión por grupos en torno a las experiencias presentadas y lluvia de ideas en relación a la identificación de características que pueden tener los procesos (30min):**

► **¿Qué aspectos os han llamado la atención de las distintas experiencias presentadas?**

Aspectos innovadores.

Curiosidades.

Puntos interesantes para trabajar.

Similitudes que se puedan adaptar a vuestra organización.

Cuál les ha parecido más interesante. ¿Por qué?

► **Imaginando procesos...**

Se les pide que para la próxima dinámica tengan presente la realidad de su organización.

*No se trata tanto de que piensen en un proceso concreto (o sí en aquellos casos en los que les resulte más fácil) sino de que imaginen distintos modos de llevar a cabo iniciativas de este tipo. ¿Qué características podrían tener? No pasa nada por que se mezclen distintos grados de concreción (el Delphi ayudará a seguir ordenando las ideas).*

*Cada grupo tendrá **un guión** que permita orientar esta lluvia de ideas y además alguien se responsabilizará de recogerlas para exponerlas después en el grupo grande.*

*A continuación nos gustaría que de manera grupal reflexionara sobre distintos modos de llevar a cabo iniciativas de este tipo. No se trata de pensar en un proceso concreto a poner en marcha sino pensar en algunas características que pudieran tener los procesos. Para ello cada organización deberá de pensar o partir de las características de su propia organización.*

*Os facilitamos un guión con distintas variables que pueden servir de apoyo a la hora de reflexionar en las características de los procesos.*

*(Reparto de guión)*

*Guión a trabajar en cada grupo*

*Como podéis observar algunas de las variables están relacionadas con el **tipo de personas usuarias** que pudieran acceder a este tipo de procesos, los **objetivos** concretos que se derivan de ellos, las **técnicas** para conseguirlo, las **personas implicadas**...*

*Las preguntas orientativas nos proporcionan pistas o apoyos para trabajar los distintos aspectos comentados pero el objetivo no es contestar a cada una de ellas sino poder trabajar con distintas ideas en caso de que no se nos ocurra nada concreto.*

*Posteriormente haremos una puesta en común con el fin de analizar los distintos aspectos trabajados (profundizar, comentar dificultades, ver similitudes entre organizaciones o aspectos diferenciales, etc.)*

**Puesta en común sobre la reflexión en torno a las experiencias presentadas y lluvia de ideas en relación a las distintas características que pueden tener los procesos (30min):**

*Siguiendo el guión que orientaba la lluvia de ideas de los grupos se tratará de dinamizar la puesta en común. Se tratará de pedir explicación, matices, de preguntar sobre aquello que no ha salido, de explicitar las diferencias que se advierten entre las distintas perspectivas que van saliendo, las diferencias entre los dos grupos, de comprobar que el conjunto de participantes está de acuerdo o no con las ideas que salen...*

---

## **CIERRE DE LA SESIÓN (5 min.)**

---

**Despedida de la sesión: además de agradecer la asistencia se trata de trasladar a los y las participantes una idea de los siguientes pasos del proceso.**

1. **Técnica Delphy:** *breve explicación*

*No resulta fácil trabajar a través de una única sesión las distintas reflexiones y aspectos concretos en torno a la idea que nos atañe por ello nos gustaría poder profundizar con vosotros/as algunos aspectos que han quedado en el tintero y que podrían lanzar pistas en torno a los procesos para que las personas usuarias pasen a ser voluntarias.*

*Para ello os proponemos una sencilla colaboración partiendo de la técnica Delphy que consiste en un contacto vía correo electrónico. El equipo investigador tratará de ahondar en los aspectos relevantes que no se hayan matizado en la sesión a través de un breve cuestionario que se enviará vía email y que cada uno/a deberá contestar y reenviar. Las respuestas recibidas serán sistematizadas y categorizadas y se os volverán a enviar con el fin de conocer los puntos de consenso respecto sobre distintas cuestiones, priorizar ideas...*

*En definitiva, se trata de un ejercicio muy rápido en el que vuestra tarea consiste en contestar a un breve cuestionario que se enviará vía email y con cuya información el equipo de estudios sistematizará la información y os volverá a enviar otro cuestionario/documento más encaminado a establecer prioridades en relación a las distintas ideas recogidas.*

**2. Aportaciones a la reflexión de personas usuarias, familiares y personas voluntarias de las organizaciones participantes:** *breve explicación y solicitud de confirmación de emails y teléfonos de contacto antes de salir para acordar momentos de encuentro posteriores con personas usuarias, voluntariado...*

*Además del trabajo con las organizaciones el estudio prevé también realizar un grupo con personas voluntarias, así como recoger aportaciones de personas usuarias.*

*Para ello os agradeceríamos que nos facilitarais el contacto de algunas personas voluntarias de vuestra organización que consideréis pueden estar interesadas en trabajar en un grupo de discusión. En relación a las personas usuarias se pretende trabajar de manera individual en función de las características de usuarios y usuarias de cada organización: a través de la cumplimentación de cuestionarios, entrevistas personalizadas... Para ello nos gustaría seguir manteniendo el contacto con todas vosotras y concretar más adelante la mejor metodología para trabajar con las personas usuarias de vuestra organización.*

## GUIÓN GRUPO DE DISCUSIÓN PERSONAS VOLUNTARIAS

Día: 30 de octubre de 2008  
Lugar: Fundación EDE (Simón Bolívar nº8)  
Duración: 1 sesión de 1h 30 min  
(de 18.15 a 19.45h)

### **SOBRE EL PROCESO...**

1. **¿Qué os parece la idea de que las personas usuarias de las organizaciones pasen a ser personas voluntarias? ¿Es interesante? ¿Es posible? ¿Es deseable? ¿Es oportuno?(10 min)**
2. **¿Qué aspectos positivos, beneficios u oportunidades pudiera tener el hecho de que las personas usuarias pasaran a ser parte del voluntariado de la organización? (20 min)**

*Para las personas usuarias:*

*Para la organización:*

3. **Qué aspectos positivos, beneficios u oportunidades pudiera tener para el voluntariado de la organización (para vosotros/as) el hecho de que las personas usuarias pasaran a ser parte del voluntariado de la organización? (10 min)**
4. **¿Qué aspectos negativos o dificultades pudiera tener el hecho de que las personas usuarias pasaran a ser parte del voluntariado de la organización? (10 min)**

*Económicos:*

*Relacionados con las personas usuarias:*

*Relacionados con la organización:*

*Relacionados con el resto de voluntariado:*

*Relacionados con la gestión:*

*Relacionados con la falta de experiencias:*

5. **Qué aspectos negativos o dificultades que afecten al voluntariado de la organización (para vosotros/as) el hecho de que las personas usuarias pasaran a ser parte del voluntariado de la organización? (10 min)**

**6. ¿Qué tipo de tareas pensáis que serían las más oportunas o adecuadas para el voluntariado que ya ha sido usuario de la organización? (10 min)**

*Indiferente, Las mismas, Distintas, Dependiendo del tipo de persona usuaria...*

A lo largo de esta reflexión deberá de identificarse si es un proceso que ya ocurre en las organizaciones (aunque sea de manera "natural") y por tanto si están familiarizados con que las personas usuarias pasen a ser voluntariado.

Recoger las propuestas diferenciadas en función de los tres tipos de personas usuarias.

EN EL PROCESO...

**7. ¿Qué aporta de diferente este tipo de voluntariado (el de las personas que han sido usuarias) con respecto al voluntariado "tradicional"? (10 min)**

**8. ¿Qué grado de compromiso/ implicación se intuye que tendría este voluntariado? (5 min)**

**9. Qué tipo de relación se daría entre las personas voluntarias y las usuarias que han sido usuarias? *Fácil, Complicada, Complementariedad, Aporte mutuo...* (10 min)**

## GUION ENTREVISTA- CUESTIONARIO PERSONAS USUARIAS

Nombre de la organización en la que participas o eres usuaria/o:	
Tiempo que llevas en la organización como usuaria/o:	
Sexo:	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
Edad:	

1. *¿Qué te parece la idea de que las personas usuarias de las organizaciones pasen a ser personas voluntarias? ¿Es interesante? ¿Es posible?*

2. *¿Qué ASPECTOS POSITIVOS, BENEFICIOS U OPORTUNIDADES ves en que una persona usuaria pase a ser voluntaria de la organización en la que participa o es usuaria?*

1-
2-
3-
4-
5-

3. *¿Qué ASPECTOS NEGATIVOS O DIFICULTADES ves en el hecho de que una persona usuaria pase a ser voluntaria de la organización en la que participa o es usuaria?*

1-
2-
3-
4-
5-

4. *¿Te parece interesante ser voluntario/a de la organización en la que participas?*

Si  
 No → Pasar a la pregunta 6

5. *¿Crees que podrías aportar algo diferente con respecto al resto de personas voluntarias por el hecho de haber sido usuario/a de la organización? ¿Qué?*

--

<p><b>6. ¿Preferirías ser voluntario/a en esta organización en la que estás ahora o en otra distinta? ¿Por qué?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> En esta organización. → Pasar a la pregunta 8</p> <p><input type="checkbox"/> En otra organización. → Pasar a la pregunta 8</p> <p><input type="checkbox"/> Me es indiferente en cual. → Pasar a la pregunta 8</p> <p><input type="checkbox"/> En ninguna → Pasar a la pregunta 7 y FIN DE CUESTIONARIO</p>
---	---

**7. Indica en qué grado influyen en ti los siguientes aspectos para no ser voluntario/a. Para ello utilizaremos una escala que va desde “0” (ninguna influencia) hasta “10” (máxima influencia).**

	Ninguna influencia			Poca influencia			Bastante influencia			Mucha influencia	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nunca me lo he planteado											
La falta de tiempo para dedicarme a ello, debido a mis responsabilidades (trabajo, familia, ...)											
No conozco a nadie que sea voluntario/a en lo que a mi me interesa											
No hay opciones para ser voluntario/a											
Las actividades en las que yo pudiera participar no me interesan											
<b>Tengo miedo al rechazo, a ser mal recibido/a</b>											
La pereza o falta de iniciativa											
Me falta información, o no sé por dónde buscarla											
<b>Creo que no tengo la suficiente formación</b>											
<b>La edad que tengo o mi salud me lo impiden</b>											
<b>Creo que el voluntariado quita puestos de trabajo</b>											
<b>Desconfío de las entidades sin ánimo de lucro (asociaciones, ONGs, ...)</b>											
Prefiero emplear mi tiempo libre en otras actividades (de ocio, ...)											
La mejora de la sociedad le corresponde a las instituciones públicas, no a la ciudadanía											
No sirve para nada											

**8. En caso de que quisieras o te interesara ser voluntario/a ¿Cuál sería tu motivación para serlo? Indica marcando con una X tu grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las siguientes respuestas, siendo 0 muy en desacuerdo y 10 muy de acuerdo:**

	Nada de acuerdo			Poco de acuerdo			Bastante de acuerdo			Muy de acuerdo	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Que se vean los resultados de lo que hago											
Por ayudar a los demás											

Lo que hago es bueno para la sociedad													
Tener la posibilidad de formarme para el trabajo y/o adquirir experiencia													
Disfrutar, pasarlo bien													
Participar en mejorar mi barrio, pueblo...													
Motivos religiosos													
Mi interés por la política													
No estar solo/ sola													
Mis principios éticos y morales													
Ocupar mi tiempo libre													
Sentirme mejor conmigo mismo/ misma													
Conocer gente o estar con la que ya conozco													

9. ¿Qué tipo de tareas piensas que serían las más adecuadas o interesantes para realizar como persona voluntaria? Indica con una X la opción que corresponda en cada una de las siguientes tareas que se presentan:

	Si	No	Ns/nc
Tareas de coordinación – dirección (elaboración y/o seguimiento de proyectos, programaciones, evaluaciones, ...)			
Tareas administrativas, de contabilidad – finanzas, etc.			
Echar una mano en alguna actividad concreta de apoyo (ensobrar, hacer llamadas, pegar carteles...)			
Acogida, información y asesoramiento a las personas que van a la organización			
Formación de nuevos voluntarios/as (impartición de cursos, seminarios, charlas...)			
Tareas de animación (monitor/a – animador/a – educador/a)			
Intervenir y/o acompañar a personas			
Realizando donaciones (dar dinero)			
Tareas recogiendo firmas, manifestaciones, actos (sensibilización social /denuncia)			
Temas legales, traducciones, gestiones...			
De todo un poco, es decir, ninguna en particular.			

10. Qué grado de compromiso/ implicación estarías en disposición de asumir?  
(Periodicidad, responsabilidades, interés....)

Muchas Gracias por vuestro interés y colaboración-  
FUNDACIÓN EDE.

Equipo de Estudios de la



## GUIONES EJERCICIO DELPHI:

### UN PASO MÁS EN LA REFLEXIÓN SOBRE LAS POSIBILIDADES DE QUE LAS PERSONAS USUARIAS PASEN A SER VOLUNTARIAS

---

#### Contextualización

En el acta o documento síntesis que deriva de la sesión de trabajo con la que comenzamos la reflexión en torno a **los procesos por los que las personas usuarias de las organizaciones pasen a formar parte del voluntariado**, se pone de manifiesto que la heterogeneidad que caracteriza a las organizaciones del tercer sector obliga, en ocasiones, a establecer diferencias y similitudes entre unas y otras.

Para conocer la posibilidad de que las personas usuarias de las organizaciones pasen a formar parte del voluntariado, así como para identificar los procesos que posibiliten la inclusión de personas usuarias como voluntarias se ha visto necesario establecer distintas clasificaciones.

Por un lado, resulta imprescindible definir el concepto de personas usuarias ya que no es lo mismo que las personas usuarias de una organización cuenten con una discapacidad concreta o que sean totalmente autónomas; que se encuentren en situación de desventaja social o no; que su vinculación a la organización este relacionada con la asistencia a actividades y cursos de formación o con el uso de recursos específicos para un perfil concreto de usuario/a, etc. En este sentido, el perfil de la persona usuaria determinará la posibilidad de que usuarios y usuarias pueda pasar a formar parte del voluntariado, pero también establecerá diferencias en los procesos a poner en marcha para alcanzar dicho fin, de manera que las dificultades u oportunidades para abordar el proceso serán variadas según el perfil de las personas usuarias.

Por otro lado, resulta también importante considerar la distinta naturaleza de las organizaciones de voluntariado en función del tipo de personas usuarias a las que atienden.

El análisis de la información recogida hasta el momento ha permitido al equipo investigador establecer una clasificación básica de organizaciones a partir de la cual se diferencian:

1. **organizaciones de personas afectadas**
2. **organizaciones que trabajan con colectivos en especial situación de desventaja social principalmente como prestadoras de servicios**
3. **otro tipo de organizaciones cuyas personas usuarias se corresponden mayoritariamente con personas que participan en distintas actividades**

Pero además se han advertido otros aspectos importantes que determinan la posibilidad y los procesos a través de los cuales las personas usuarias pasen a formar parte del voluntariado y por eso se han establecido otras clasificaciones:

- **La perspectiva temporal:** una persona puede ser usuaria de la organización *actualmente* o haber formado parte de ella *anteriormente*.
- **El grado de autonomía:** una persona que es usuaria de una organización puede ser *totalmente autónoma* o *carecer de autonomía* total o parcial, temporal o atemporal.
- **La flexibilidad del concepto de persona usuaria:** puede considerarse *persona usuaria* a aquella que está siendo atendida por la organización o recibe sus servicios directamente pero también incluir a aquellas *personas que son beneficiarias* de la organización como son los y las familiares de las personas usuarias.

## Objetivos a abordar por las organizaciones

En función de los aspectos señalados las organizaciones participantes se clasifican de la siguiente manera:

- **Organizaciones de personas afectadas:** ULERTUZ, ASOCIACIÓN VIZCAINA DE LARINGECTOMIZADOS, ASPANOVAS, AFADES y EKINTZA-ALUVIS
- **Organizaciones que trabajan con colectivos en especial situación de desventaja social principalmente como prestadoras de servicios:** CRUZ ROJA GIPUZKOA, BIDESARI-PASTORAL PENITENCIARIA, AECC, ASOCIACIÓN URIBE KOSTA, NAGUSILAN, ADEMBI Y FUNDACIÓN GIZAKIA
- **Otro tipo de organizaciones cuyas personas usuarias se corresponden mayoritariamente con personas que participan en distintas actividades:** AURRERANTZ, ASOCIACIÓN CULTURAL DE MUJERES SOLASTIAR, ALBOAN, INGENIERÍA SIN FRONTERAS DEL PAÍS VASCO<sup>18</sup> Y MÉDICOS DEL MUNDO<sup>19</sup>

Con el fin de enfocar adecuadamente los siguientes pasos de la reflexión os proponemos que cada organización realice sus aportaciones a partir de dos ejercicios (fichas) según pertenezca a uno u otro tipo de organizaciones.

### FICHA 1 (ESPECÍFICA)

- ▶ La FICHA 1 se clasifica en función de los perfiles de personas usuarias identificados para cada grupo de organizaciones (*hay tantas tablas a rellenar como perfiles se han identificado*).
- ▶ El OBJETIVO consiste en que cada organización, atendiendo a los diferentes perfiles de personas usuarias, complemente cada una de las tablas realizando los cambios que considere oportunos e incluyendo las impresiones pertinentes.

### FICHA 2 (GENERAL)

- ▶ La FICHA 2 es común para todas las organizaciones y recoge una serie de cuestiones que deberán de ser valoradas.
- ▶ El OBJETIVO es por un lado mostrar el acuerdo o desacuerdo con cada una de las ideas que se plantean, y por otro priorizar cada una de las cuestiones a través de una puntuación del 0 al 10.

<sup>18</sup> Podría también formar parte del grupo de *Organizaciones que trabajan con colectivos en especial situación de desventaja social principalmente como prestadoras de servicios*.

<sup>19</sup> Podría también formar parte del grupo de *Organizaciones que trabajan con colectivos en especial situación de desventaja social principalmente como prestadoras de servicios*.

## FICHA 1 (específica): ORGANIZACIONES DE PERSONAS AFECTADAS

**Nota importante:** en el cuadro se han reflejado sólo los casos “tipo” de personas usuarias más significativos para la reflexión que se podrían dar en estas organizaciones

Debe realizar cuantos cambios, correcciones o matices desee en las columnas de valoración general de color morado.

Debe expresar sus impresiones concretas relacionadas con su organización en las columnas de color verde.

Colectivo usuario	Tiempo <sup>20</sup>	Autonomía <sup>21</sup>	Valoración general posibilidades <sup>22</sup>	Valoración general idoneidad <sup>23</sup>	INTERES DE SU ORGANIZACIÓN EN PONER EN MARCHA UN PROCESO	POSIBILIDADES REALES PARA SU ORGANIZACIÓN	DIFICULTADES	BENEFICIOS
<b>TIPO 1</b> Personas afectadas-socias	Son ahora	Personas autónomas	Óptimo	Es muy deseable	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo Bajo ¿Por qué? _____ _____	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo Bajo ¿Por qué? _____ _____	Relacionadas con la organización:  Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:	Relacionadas con la organización:  Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:
<b>TIPO 2</b> Personas afectadas-socias	Son ahora	Personas no autónomas o en crisis	Imposible	Mayoritariamente no es viable	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo Bajo ¿Por qué? _____ _____	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo Bajo ¿Por qué? _____ _____	Relacionadas con la organización:  Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:	Relacionadas con la organización:  Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:

<sup>20</sup> **Tiempo:** Indica si el colectivo está siendo atendido o recibiendo servicios ahora o si esto tuvo lugar en el pasado (se señala como “son ahora” o “han sido”).

<sup>21</sup> **Autonomía:** Indica si el colectivo cuenta o no con autonomía (se señala como “personas autónomas” o “personas no autónomas o en crisis”).

<sup>22</sup> **Valoración general de posibilidades:** Hace referencia a las conclusiones alcanzadas por el equipo investigador a través de las ideas expuestas en el grupo de discusión con organizaciones (se señala como “óptimo”, “con ayuda” o “imposible”).

<sup>23</sup> **Valoración general de idoneidad:** Se trata de los matices más relevantes extraídos del grupo de discusión con organizaciones por el equipo investigador (cada caso recoge un matiz específico).

Colectivo usuario	Tiempo	Autonomía	Valoración general posibilidades	Valoración general idoneidad	INTERES DE SU ORGANIZACIÓN EN PONER EN MARCHA UN PROCESO	POSIBILIDADES REALES PARA SU ORGANIZACIÓN	DIFICULTADES	BENEFICIOS
<b>TIPO 3 Familiares</b>	Son ahora	Personas autónomas	Con ayuda	En ocasiones no tiene sentido porque el familiar no tiene disponibilidad	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo Bajo ¿Por qué? _____ _____	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo Bajo ¿Por qué? _____ _____	Relacionadas con la organización:  Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:	Relacionadas con la organización:  Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:
<b>TIPO 4 Familiares</b>	Son ahora	Personas no autónomas o en crisis	Imposible	Mayoritariamente no es viable	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo Bajo ¿Por qué? _____ _____	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo Bajo ¿Por qué? _____ _____	Relacionadas con la organización:  Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:	Relacionadas con la organización:  Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:
<b>TIPO 5 Familiares</b>	Han sido antes	Personas autónomas	Optimo	Hay que tener cuidado de que la motivación del voluntariado esté bien orientada	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo Bajo ¿Por qué? _____ _____	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo Bajo ¿Por qué? _____ _____	Relacionadas con la organización:  Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:	Relacionadas con la organización:  Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:

--	--	--	--	--	--	--	--	--

## FICHA 2 (específica): ORGANIZACIONES QUE TRABAJAN CON COLECTIVOS EN ESPECIAL SITUACIÓN DE DESVENTAJA SOCIAL PRINCIPALMENTE COMO PRESTADORAS DE SERVICIOS

**Nota importante:** en el cuadro se han reflejado sólo los casos “tipo” de personas usuarias más significativos para la reflexión que se podrían dar en estas organizaciones

Debe realizar cuantos **cambios, correcciones o matices** desee en las columnas de valoración general de color morado.

Debe expresar sus **impresiones concretas** relacionadas con su organización en las columnas de color verde.

Colectivo usuario	Tiempo <sup>24</sup>	Autonomía <sup>25</sup>	Valoración general posibilidades <sup>26</sup>	Valoración general idoneidad <sup>27</sup>	INTERES DE SU ORGANIZACIÓN EN PONER EN MARCHA UN PROCESO	POSIBILIDADES REALES PARA SU ORGANIZACIÓN	DIFICULTADES	BENEFICIOS
<b>TIPO 1</b> Personas en situación de desventaja social	Son ahora	Personas autónomas	Con ayuda	Puede ser interesante pero la modalidad dependerá mucho del colectivo concreto y las dificultades a resolver	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo <b>Bajo ¿Por qué?</b> _____ _____	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo <b>Bajo ¿Por qué?</b> _____ _____	Relacionadas con la organización:  Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:	Relacionadas con la organización:  Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:
Colectivo usuario	Tiempo	Autonomía	Valoración general posibilidades	Valoración general idoneidad	INTERES DE SU ORGANIZACIÓN EN PONER EN MARCHA UN PROCESO	POSIBILIDADES REALES PARA SU ORGANIZACIÓN	DIFICULTADES	BENEFICIOS

<sup>24</sup> **Tiempo:** Indica si el colectivo está siendo atendido o recibiendo servicios ahora o si esto tuvo lugar en el pasado (se señala como “son ahora” o “han sido”).

<sup>25</sup> **Autonomía:** Indica si el colectivo cuenta o no con autonomía (se señala como “personas autónomas” o “personas no autónomas o en crisis”).

<sup>26</sup> **Valoración general de posibilidades:** Hace referencia a las conclusiones alcanzadas por el equipo investigador a través de las ideas expuestas en el grupo de discusión con organizaciones (se señala como “optimo”, “con ayuda” o “imposible”).

<sup>27</sup> **Valoración general de idoneidad:** Se trata de los matices más relevantes extraídos del grupo de discusión con organizaciones por el equipo investigador (cada caso recoge un matiz específico).

<b>TIPO 2</b> <b>Personas en situación de desventaja social</b>	Son ahora	Personas no autónomas o en crisis	Imposible	Mayoritariamente no es oportuno	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo <b>Bajo ¿Por qué?</b> _____ _____	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo <b>Bajo ¿Por qué?</b> _____ _____	<i>Relacionadas con la organización:</i>  <i>Relacionadas con la persona usuaria:</i>  <i>Relacionadas con otros aspectos:</i>	<i>Relacionadas con la organización:</i>  <i>Relacionadas con la persona usuaria:</i>  <i>Relacionadas con otros aspectos:</i>
<b>Colectivo usuario</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Autonomía</b>	<b>Valoración general posibilidades</b>	<b>Valoración general idoneidad</b>	<b>INTERES DE SU ORGANIZACIÓN EN PONER EN MARCHA UN PROCESO</b>	<b>POSIBILIDADES REALES PARA SU ORGANIZACIÓN</b>	<b>DIFICULTADES</b>	<b>BENEFICIOS</b>
<b>TIPO 3</b> <b>Personas en situación de desventaja social</b>	Han sido	Personas autónomas	Óptimo	Puede funcionar bien pero hay dudas sobre si hacer voluntariado en la propia organización es lo más deseable o es mejor hacerlo en otras	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo <b>Bajo ¿Por qué?</b> _____ _____	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo <b>Bajo ¿Por qué?</b> _____ _____	<i>Relacionadas con la organización:</i>  <i>Relacionadas con la persona usuaria:</i>  <i>Relacionadas con otros aspectos:</i>	<i>Relacionadas con la organización:</i>  <i>Relacionadas con la persona usuaria:</i>  <i>Relacionadas con otros aspectos:</i>
<b>Colectivo usuario</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Autonomía</b>	<b>Valoración general posibilidades</b>	<b>Valoración general idoneidad</b>	<b>INTERES DE SU ORGANIZACIÓN EN PONER EN MARCHA UN PROCESO</b>	<b>POSIBILIDADES REALES PARA SU ORGANIZACIÓN</b>	<b>DIFICULTADES</b>	<b>BENEFICIOS</b>
<b>TIPO 4</b> <b>Familiares</b>	Son ahora	Personas autónomas	Con ayuda	En ocasiones no tiene sentido porque el familiar no tiene disponibilidad	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo <b>Bajo ¿Por qué?</b> _____ _____	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo <b>Bajo ¿Por qué?</b> _____ _____	<i>Relacionadas con la organización:</i>  <i>Relacionadas con la persona usuaria:</i>  <i>Relacionadas con otros aspectos:</i>	<i>Relacionadas con la organización:</i>  <i>Relacionadas con la persona usuaria:</i>  <i>Relacionadas con otros aspectos:</i>
<b>Colectivo usuario</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Autonomía</b>	<b>Valoración general posibilidades</b>	<b>Valoración general idoneidad</b>	<b>INTERES DE SU ORGANIZACIÓN EN PONER EN MARCHA UN PROCESO</b>	<b>POSIBILIDADES REALES PARA SU ORGANIZACIÓN</b>	<b>DIFICULTADES</b>	<b>BENEFICIOS</b>
<b>TIPO 5</b> <b>Familiares</b>	Son ahora	Personas no autónomas o	Con ayuda	Sólo bajo supervisión de	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio		<i>Relacionadas con la organización:</i>	<i>Relacionadas con la organización:</i>

		<i>en crisis</i>		<i>profesionales</i>	<input type="checkbox"/> Bajo <b>Bajo ¿Por qué?</b> _____ _____	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo <b>Bajo ¿Por qué?</b> _____ _____	Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:	Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:
<b>Colectivo usuario</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Autonomía</b>	<b>Valoración general posibilidades</b>	<b>Valoración general idoneidad</b>	<b>INTERES DE SU ORGANIZACIÓN EN PONER EN MARCHA UN PROCESO</b>	<b>POSIBILIDADES REALES PARA SU ORGANIZACIÓN</b>	<b>DIFICULTADES</b>	<b>BENEFICIOS</b>
<b>TIPO 6 Familiares</b>	<i>Han sido</i>	<i>Personas autónomas</i>	Óptimo	<i>Hay que tener cuidado de que la motivación del voluntariado esté bien orientada</i>	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo <b>Bajo ¿Por qué?</b> _____ _____	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo <b>Bajo ¿Por qué?</b> _____ _____	Relacionadas con la organización:  Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:	Relacionadas con la organización:  Relacionadas con la persona usuaria:  Relacionadas con otros aspectos:

### FICHA 3 (específica): OTRO TIPO DE ORGANIZACIONES CUYAS PERSONAS USUARIAS SE CORRESPONDEN MAYORITARIAMENTE CON PERSONAS QUE PARTICIPAN EN DISTINTAS ACTIVIDADES

**Nota importante: en el cuadro se han reflejado sólo los casos “tipo” de personas usuarias más significativos para la reflexión que se podrían dar en estas organizaciones**

Debe realizar cuantos cambios, correcciones o matices desee en las columnas de valoración general de color morado.

Debe expresar sus impresiones concretas relacionadas con su organización en las columnas de color verde.

<b>Colectivo usuario</b>	<b>Tiempo<sup>28</sup></b>	<b>Autonomía<sup>29</sup></b>	<b>Valoración general</b>	<b>Valoración general</b>	<b>INTERES DE SU ORGANIZACIÓN EN</b>	<b>POSIBILIDADES REALES PARA</b>	<b>DIFICULTADES</b>	<b>BENEFICIOS</b>
--------------------------	----------------------------	-------------------------------	---------------------------	---------------------------	--------------------------------------	----------------------------------	---------------------	-------------------

<sup>28</sup> **Tiempo:** Indica si el colectivo está siendo atendido o recibiendo servicios ahora o si esto tuvo lugar en el pasado (se señala como “son ahora” o “han sido”).

<sup>29</sup> **Autonomía:** Indica si el colectivo cuenta o no con autonomía (se señala como “personas autónomas” o “personas no autónomas o en crisis”).

			<b>posibilidades<sup>30</sup></b>	<b>idoneidad<sup>31</sup></b>	<b>PONER EN MARCHA UN PROCESO</b>	<b>SU ORGANIZACIÓN</b>		
<b>TIPO 1</b> <b>Personas participant es de actividades</b>	Son ahora	Personas autónomas	Óptimo	Es muy deseable pero su proceso de incorporación se diferencia poco de cualquier persona voluntaria	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo <b>Bajo ¿Por qué?</b> _____ _____	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo <b>Bajo ¿Por qué?</b> _____ _____	Relacionadas con la organización:	Relacionadas con la organización:
							Relacionadas con la persona usuaria:	Relacionadas con la persona usuaria:
							Relacionadas con otros aspectos:	Relacionadas con otros aspectos:

## FICHA 2 (general)

- Indique su **ACUERDO o DESACUERDO** con cada una de las siguientes cuestiones **marcando una X donde corresponda**. *Columna de color verde.*  
 Posteriormente trate de **priorizar** dichas cuestiones **otorgando a cada una de ellas un valor del 0 al 10** (siendo 0 *nada importante* y 10 *totalmente importante*). *Columna de color negro.*

	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	PRIORIZAR DE 0 A 10
Trabajar en procesos a través de los cuales las personas usuarias pasen a ser voluntarias es <u>importante para la organización y para las personas usuarias.</u>			
Trabajar en procesos de captación de personas usuarias como voluntarias con el fin de <u>promover la participación social entre las personas usuarias.</u>			
<u>Formalizar y sistematizar los procesos</u> a través de los cuales las personas usuarias pasen a ser voluntarias.			
Procurar que el proceso a través del cual acceden las personas usuarias a ser voluntarias ocurra de forma <u>"natural"</u> .			
<u>Diferenciar los procesos de captación de las personas usuarias</u> del resto de procesos de captación de voluntariado.			

<sup>30</sup> **Valoración general de posibilidades:** Hace referencia a las conclusiones alcanzadas por el equipo investigador a través de las ideas expuestas en el grupo de discusión con organizaciones (se señala como "óptimo", "con ayuda" o "imposible").

<sup>31</sup> **Valoración general de idoneidad:** Se trata de los matices más relevantes extraídos del grupo de discusión con organizaciones por el equipo investigador (cada caso recoge un matiz específico).



Realizar procesos de captación y/o incorporación al voluntariado diferenciados en función de las características de las personas usuarias.		
Contemplar en el plan de voluntariado existente el caso de las personas usuarias como otra vía alternativa para la captación de voluntariado.		
Asignar una figura específica que se encargue de diseñar y poner en marcha distintos procesos para que personas usuarias pasen a formar parte del voluntariado.		
La persona responsable del voluntariado debiera de tener un papel activo en los procesos relacionados con la inclusión de personas usuarias como voluntarias.		
El voluntariado de la organización puede tener un papel activo en la captación de personas usuarias puesto que tienen una relación directa con usuarios y usuarias.		
Diferenciar las tareas que pudieran realizar las personas usuarias de las tareas del resto de personas voluntarias.		
Identificar las motivaciones de las personas usuarias para ser voluntarias.		
Identificar el compromiso que pretenden asumir las personas usuarias.		
Procurar que las personas usuarias ejerzan el voluntariado en una organización diferente de la que han sido usuarios/as.		



## OBSERVACIONES



