 asociación cultural la kalle	PLAN DE VOLUNTARIADO	Fecha emisión: Mayo-12	Nº de ficha: I-30
		Realizado por: Gonzalo Sarmiento L.	Índice de revisión: C
		Aprobado por: Equipo Directivo	Páginas: Fecha revisión: Febrero 2022

PLAN DE VOLUNTARIADO

ASOCIACIÓN CULTURAL LA KALLE

CONTEXTO

La Asociación Cultural La Kalle es una organización no gubernamental, sin fines de lucro y con un razonado deber ser, este la conduce a realizar acciones de tipo educativo en múltiples variantes que de esta se puedan desprender, formal y no formal. Toda esta tarea se dirige a personas que se hayan en una situación de riesgo social, siendo parte de la capa más vulnerable de nuestra sociedad. La concepción de que es posible mejorar este mundo desde la educación es parte de nuestro hacer, aunque utilicemos o nos sirvamos de otras ciencias sociales y humanas para ello, es así como bebemos de la psicología, de la pedagogía, incluso del arte, para hacer llegar nuestra ayuda a estas personas. También tenemos un fuerte arraigo a Vallecas, barrio que nos ha visto nacer y al que hemos dedicado durante estos 37 años nuestra misión, este arraigo se traduce en la realización constante de actividades que vayan en beneficio de la comunidad en general, haciendo partícipes a las personas más jóvenes de la construcción del mismo, generando así un diálogo que beneficia mutuamente a las personas que habitamos este núcleo convivencial.

El Plan de Voluntariado de La Kalle está alineado con la Ley 45/2015 de 14 de octubre de Voluntariado, teniendo en cuenta que La Kalle es una entidad que apuesta por la transformación del espacio y de las personas que en el estamos, mejorando o ayudando a incorporar habilidades y cambios en las personas para que se reduzca la brecha de la inequidad, la injusticia social, el aumento de la convivencia en una sociedad democrática, participativa, justa, plural y comprometida con la igualdad, la libertad y la solidaridad, entre otros, a través de la educación como principal motor de cambio, centrándonos en el/la individuo/a y canalizando todo de manera que revierta en el barrio, haciendo del total una acción de circularidad constructiva, en beneficio de todos y todas.

MISIÓN

Trabajar para que mujeres y hombres jóvenes, en riesgo de exclusión social, puedan desarrollar sus potencialidades, cualificarse profesionalmente, favoreciendo su empleabilidad y disfrutar de un ocio y tiempo libre saludables.

VISIÓN

Ofrecer un entorno abierto y accesible, bien organizado, con un buen reparto de funciones, una efectiva comunicación interna, donde conciliar la vida personal con el compromiso en la entidad.

La Kalle es fuente de inspiración, para chicos y chicas, les ayuda a través de su metodología y su gente a desarrollar habilidades y mejorar sus perspectivas personales, y las de quienes les rodean.

Los/as participantes, socios/as, colaboradores/as, voluntarios y trabajadores/as de La Kalle comparten espacios comunes, participando en las actividades, desarrollando su vida asociativa.

Esto se sostiene con unos recursos estables que no dependen exclusivamente de las convocatorias anuales de subvenciones, sino que son generados por la entidad con actividades propias, con contratos de servicio con la administración pública y empresas comprometidas en la responsabilidad social.

VALORES

Educación integral de la persona partiendo de su propia realidad y atendiendo a todos sus ámbitos de desarrollo: Salud, personal – relacional, formativo – laboral, ocio y tiempo libre y participación social.

Autor/a del propio aprendizaje incorporando aprendizajes que sirvan para generar otros nuevos de forma autónoma. Ser consciente de su propio proceso de aprendizaje.

Aprendizaje continuo y colectivo: Todas las personas son portadoras de conocimientos y de experiencias vitales.

Participación: la entendemos como un derecho y un deber de una **sociedad democrática**. A participar, se aprende participando en: la organización de las actividades, la construcción de su propio proceso e incluso en la vida de la entidad, pudiendo llegar a generar un sentimiento de **pertenencia**.

Responsabilidad: educando en y para la responsabilidad individual y colectiva. Construir un **pensamiento crítico** que se alimente de la reflexión continua sobre los principios de una **sociedad democrática, la ecología, la equidad de sexo y cultura**, analizando los factores que generan la marginalidad, realizando un análisis crítico de la cultura del derroche, promoviendo la **conciencia crítica**.

Destinatarias de la Acción Voluntaria:

El objetivo de La Kalle con sus acciones de voluntariado, es la mejora de la calidad de vida de las personas participantes de nuestra entidad, a través de sus derechos, la mejora de su entorno y su inclusión social.

A continuación, presentamos los principales perfiles de participantes a los/as que se orienta la acción de la entidad, sus Escuelas y proyectos de manera general. Exponemos también vinculado con cada uno de los grupos, orientaciones pedagógicas y metodológicas que aseguran el establecimiento de una adecuada relación socioeducativa, y un análisis diagnóstico profundo, enfocado a la adecuada elaboración del Proyecto Educativo Individual y proceso de tutorización.

Participantes con dificultades graves a nivel familiar:

Se trata de un aspecto que lleva implícito consecuencias negativas en el desarrollo personal de los chicos y chicas con los que intervenimos. Entre ellas, podemos destacar, dinámicas familiares negativas con alto grado de conflictividad, abandono de uno/a de los/as progenitores/as, situaciones de acogimiento por el fallecimiento de uno o ambos progenitores, precariedad económica que conlleva a la ausencia de referentes adultos/as durante largos periodos de tiempo, problemas de salud mental, y consumos, por mencionar solo algunas de las muchas formas en las que la sociedad ataca a las familias de los/as adolescentes y jóvenes con las que trabajamos y limita sus posibilidades para salir de la exclusión.

Por ello, aunque nuestra intervención se centre en los chicos y las chicas, en muchos de estos casos hemos debido intervenir, por tanto, también sobre este contexto, realizando acciones de mediación, derivación y/u orientación, para la modificación de estilos educativos, en definitiva, acompañamiento en la búsqueda de soluciones para la superación de su situación de especial vulnerabilidad.

Participantes de origen extranjero en especial situación de riesgo y marginalidad:

Entre ellos/as, la situación administrativa y su contexto migratorio son muy diferenciados, pudiendo distinguir entre aquellos/as que aún se encuentran en situación irregular o tramitando su documentación, a menudo la solicitud de asilo, aquellos/as que se encuentran en situación administrativa regular, aquellos/as que han sido nacionalizados y traídos a España a través de procesos de reagrupación familiar; y aquellos/as que han establecido el proyecto migratorio en soledad siendo menores no acompañados/as.

La dificultad para desarrollar el proceso de construcción de identidad, tan clave en la etapa adolescente, se incrementa en el caso de estos/as participantes. Los conflictos son mayores si tenemos en cuenta la exposición al choque cultural entre la sociedad de origen y la de acogida, las realidades personales complejas de las que en muchos casos vienen huyendo, la diferencia de pautas y normas entre el contexto familiar y el social, así como la segregación y discriminación de una sociedad que a pesar de ser la suya, cada vez se encuentra más determinada por prejuicios racistas y xenófobos.

Todas estas características son comunes independientemente de la situación administrativa en la que se encuentren, modificándose solo la gravedad del alcance de las mismas en la construcción de sus procesos identitarios y de desarrollo social, suponiendo en todos/as ellos/as, factores de riesgo añadido que tenemos en cuenta en sus proyectos educativos individuales.

El desarraigo cultural fruto del proceso migratorio propio, o del núcleo familiar, sigue presente. En muchos casos, existe, además, un desconocimiento o una falta de identificación con la etapa de la adolescencia, por lo que suele haber una mayor urgencia por entrar en el mercado laboral. Además, también existe un mayor desconocimiento de los recursos y alternativas formativas y una mayor desmotivación hacia el estudio, mayor riesgo de vinculación con bandas, etc.

Todo ello, unido a un mayor nivel de aislamiento social entre minorías, y al modelo cultural asimilacionista que propone nuestra sociedad, hace que estos/as factores se puedan traducir en muchos casos en procesos vitales muy ligados a una doble marginalidad. Dentro de este grupo, merecen una mención especial aquellos/as jóvenes que atraviesan procesos de reagrupación familiar abruptos en la etapa adolescente. Estos/as chicos/as han crecido alejados/as de sus madres y/o padres, que emigraron cuando eran aun pequeños/as, y se encuentran ahora con la necesidad de adaptarse no solo al nuevo contexto social de acogida, sino a un núcleo familiar prácticamente desconocido, con normas límites y sistemas relacionales muy diferentes a aquellos en los que se han socializado hasta el momento. Esto acarrea no solo dificultades convivenciales, sino también dificultades de adaptación al sistema educativo, así como una frecuente fiscalización de las dinámicas familiares por parte de instituciones como los Servicios Sociales. Todo ello, desnaturaliza el proceso de socialización y dificulta la construcción positiva de su identidad.

Participantes con dificultades de Salud Mental relacionadas con conductas de riesgo y/o marginalidad:

Este perfil de participantes hace referencia a una realidad cada día más extendida e invisibilizada. Cada vez es más común encontrarnos con chicos y chicas envueltos en problemáticas asociadas a la salud mental, fuertemente medicalizados/as y sobre problematizados, que han interiorizado una imagen tan negativa de sí mismos/as que se sienten incapaces de cambiar, suponiendo todo ello un desconocimiento total de sus verdaderas capacidades.

Estos/as participantes, en su mayoría, han construido su identidad entorno a su “enfermedad” “trastorno” o “dificultad” y se relacionan con ellos/as mismos/as y con el mundo desde ese prisma. Asumen e interiorizan la imposibilidad de cambiar y la falta de responsabilidad sobre sí mismos/as y su futuro. Nuestra orientación hacia la intervención con este tipo de participantes es siempre romper este estigma autoimpuesto que se

suma al que ya le impone la sociedad. Por ello, con estos/as chicos/as trabajamos desde el reconocimiento de la dificultad, pero para superarlas, tratamos siempre de cambiar el discurso aprendido y centramos en la búsqueda de soluciones, en la responsabilidad sobre la propia conducta y evolución personal y no en la cronificación de los problemas.

Esto, unido a que, desde el grupo general, trabajamos desde la integración de las diferencias y el respeto, tiene resultados positivos y se observan rápidamente mejorías en cuanto a las expectativas propias y al nivel de satisfacción y autoestima. Otra de las dificultades añadidas a esta realidad con la que nos enfrentamos, y que en ocasiones se nos hace inabarcable, son las malas praxis medicas asociadas a la sobresaturación del sistema público de salud mental, diagnósticos confusos, listas de espera interminables, problemas asociados a las medicaciones, sobre institucionalización, etc... En ocasiones observamos como muchos de los chicos y chicas, que han sido medicados en la infancia, muestran actitudes reactivas frente a las instituciones y los/as profesionales de la salud, abandonando en la adolescencia de forma brusca y autónoma la medicación y reduciendo drásticamente su nivel de autocuidados. En muchos de estos casos, acaban "auto medicándose" a través del consumo de sustancias tóxicas, llegando a desarrollar nuevas patologías asociadas al consumo, incrementando su nivel de riesgo y dificultando la normalización de estos/as participantes, así como una evolución positiva en sus procesos personales.

Participantes Riesgo Alto y/o marginalidad con mayor nivel de conflictividad y problemáticas asociadas:

Estos/as chicos/as presentan un mayor grado de conflictividad y dificultad de manera general debido a sus características personales, conductuales y sociales. Por ello, es necesario un mayor trabajo con ellos/as hasta su incorporación total al proyecto. La variabilidad de complejidades que atañe a cada uno/a de ellos/as hace que el nivel de flexibilidad que debemos aplicar en el establecimiento de compromisos sea mucho mayor que en el resto de los casos para poder asegurar una intervención integral orientada a su transformación individual y colectiva.

Esto se explicita en el proceso de acogida, momento de creación de un vínculo de confianza adecuado que debe cuidarse especialmente, ya que solo de esta forma, estos/as chicos/as, tan golpeados por la realidad se sienten suficientemente seguros/as y aceptados/as como para compartir sus inquietudes, motivaciones y dificultades con sinceridad. Esta vinculación generada desde el afecto, es la que hace posible el establecimiento de unos objetivos de trabajo individualizados que puedan contribuir a superar las dificultades reales de estos/as jóvenes.

Aunque cada participante, tiene unas características propias que guían nuestra intervención individualizada, existen factores y características comunes en mayor o menor medida a todos/as ellos/as, que suponen un mayor nivel de riesgo en estos/as participante y que intensifican nuestra acción con ellos/as:

A nivel personal:

- Fracaso escolar o problemas de adaptación al sistema Escolar:(absentismo, bajo rendimiento, falta de hábitos de estudio, problemas de integración, abandono).
- Procesos madurativos inadecuados: bajo nivel de tolerancia a la frustración, inmediatez, sin expectativas de futuro, problemas relacionales, bajo nivel de autoestima, descontrol interno y dificultades en la comunicación.
- Dificultad en la resolución de problemas interpersonales.
- Dificultad para asumir normas y límites.
- Poca o nula valoración hacia la salud integral. Consumos.
- Relación con grupos de iguales de alto riesgo (Pandillas, consumidores de drogas, etc.).
- Conductas agresivas hostiles.

- Prejuicios hacia personas de otra raza y/o cultura.
- Transmisión de estereotipos xenófobos y de género.
- Discriminación y desigualdad por razones de género y origen cultural.

A nivel social:

- Procesos de aprendizaje y socialización poco favorecedores para la adquisición de hábitos y habilidades sociales básicas.
- Valores marginales que conllevan una percepción de la realidad y un estilo de vida coherentes con esa percepción.
- Situaciones de conflicto generalizadas en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelven.
- Falta de recursos alternativos que favorezcan procesos de socialización positivos.
- Inexistencia y/o dificultades en un tejido social que incida en mejorar las condiciones del entorno.
- Bajo nivel sociocultural y económico.
- Disponibilidad de drogas en el entorno.
- Nula o escasa percepción de la necesidad de una formación laboral.
- Dificultades económicas: economía familiar que depende fundamentalmente de ingresos por ayudas pública y trabajos dentro de la economía sumergida o sin permiso de trabajo.

A nivel familiar:

- Nivel económico y/o cultural bajo o muy bajo.
- Roles masculinos y femeninos muy diferenciados y basados en patrones tradicionales de género.
- Disciplina basada en el uso del castigo físico y el autoritarismo. Estilos de enseñanza basados en imperativos o ambivalentes.
- Escasa comunicación verbal.
- Familias que presentan esquemas de desestructuración y ambientes carenciales. Acogimientos familiares, tutelados/as por la comunidad de Madrid, etc.
- Sobreprotección o abandono.
- Falta de control o normas claras en el hogar, y poca implicación por parte de los chicos/as.
- Situación de calle o experiencias reiteradas de institucionalización.

INDICE

1. – IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL PROGRAMA

2. - DEFINAMOS EL VOLUNTARIADO QUE QUEREMOS

- 2.1.- Introducción.
- 2.2.- Aproximación a lo existente.
- 2.3.- Elementos esenciales del voluntariado.
- 2.4.- Diferentes enfoques y concepciones del voluntariado.
- 2.5.- Voluntariado para La Kalle.
- 2.6.- ¿Cómo sería la persona Voluntaria de La Kalle?

3.-CAPTACION DEL VOLUNTARIO.

- 3.1.- Introducción.
- 3.2.- Determinación de necesidades.
- 3.3.- Criterios para definir y describir los puestos de voluntarios.

4.-ACOGIDA Y ORIENTACION DEL VOLUNTARIO.

- 4.1.- Introducción.
- 4.2.- Entrevista al candidato a voluntario.
- 4.3.- Entrega del Dossier de Bienvenida.
- 4.4.- Presentación de la persona de referencia y/o tutor.

5. - RECONOCIMIENTO DEL VOLUNTARIO.

- 5.1.- Introducción.
- 5.2.- Sistemas de reconocimiento.
- 5.3.- Decálogo

6.- TIPO DE VOLUNTARIADO

1. – IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL PROGRAMA

Actualmente la coordinación de la acción voluntaria la desarrolla una trabajadora de la entidad, diplomada en Trabajo Social, por la Universidad Complutense de Madrid.

Las funciones que realiza son las siguiente:

- Seguimiento del Proyecto
- Implementación de los sistemas de evaluación
- Acompañamiento
- Relación con la Administración y con las entidades sociales

2.- DEFINAMOS EL VOLUNTARIADO QUE QUEREMOS

2.1. Introducción

Una de las formas de participación en la organización social es a través del voluntariado del cual existen múltiples y diversas definiciones, si bien la palabra voluntariado con su actual significado no se desarrolla hasta el siglo XX, siendo utilizada hasta ese momento para describir a la gente ligada a actividades religiosas.

Si acudimos a un diccionario tan prestigioso como el María Moliner encontramos que voluntario se define por: *“Dictado por la voluntad: Acto voluntario. Hecho por propia voluntad y no por obligación o fuerza. Persona que se presta voluntariamente a realizar un acto. Particularmente, hombre que se presta a realizar el servicio militar sin estar obligado a ello y antes de ser llamado”*. Para el diccionario de la Real Academia Española, *“persona que por su propia voluntad se presta a hacer un servicio o trabajo”*. A luz de estas definiciones podemos decir que prácticamente todos en algún momento hemos sido voluntarios. Sin embargo, cuando hablamos de voluntariado nos estamos refiriendo a un concepto más específico.

2.2. Aproximación a lo existente.

Antes de plantear nuestro propio escenario de voluntariado veamos una muestra de diferentes definiciones de voluntariado realizadas desde distintos ámbitos:

- Para la **Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja** el voluntariado es una actividad que:
 - Se fundamenta en el libre albedrío de la persona que presta servicios de voluntariado, y no en el deseo de obtener un beneficio material o pecuniario, ni en presiones sociales, económicas o políticas externas.
 - Tiene por objeto ayudar a las personas vulnerables y a sus comunidades.
 - Su organización corre a cargo de representantes reconocidos de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja.
- Para **Cáritas** *“Voluntario es el que, además de sus propias labores profesionales, de un modo continuo, desinteresado y responsable dedica parte de su tiempo a actividades no en favor de sí mismo ni de los asociados (a diferencia del asociacionismo), sino en favor de los demás o de intereses sociales colectivos, según un proyecto que no se agota en la intervención misma (a diferencia de la beneficencia), sino que tiende a erradicar o modificar las causas de la necesidad o marginación social”*.
- Para **Cruz Roja Española** *“Voluntario de la Cruz Roja Española es toda persona que de una forma reflexiva, solidaria y desinteresada desarrolla una actividad en beneficio de la comunidad dentro del marco de los Fines y Objetivos de la Cruz Roja Española”*.

- La **recomendación R (85)**, de 21 de junio de 1985, del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre trabajo voluntario en actividades de bienestar social define el trabajo voluntario como el *“realizado de manera desinteresada por personas que por su propia voluntad participan en la acción social”*.
- La **Ley de voluntariado de 15 de octubre de 2015** define voluntariado como “el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que reúnan los siguientes requisitos:
 - Que tengan carácter solidario.
 - Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico y sea asumida voluntariamente.
 - Que se lleven a cabo sin contraprestación económica o material, sin perjuicio del abono de los gastos reembolsables que el desempeño de la acción voluntaria ocasione a los voluntarios de acuerdo con lo establecido en el artículo 12.2.d) de la presente ley.
 - Que se desarrollen a través de entidades de voluntariado con arreglo a programas concretos y dentro o fuera del territorio español sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la presente ley.
- Para **Volonteurope** una definición de voluntariado debe incluir al menos los siguientes elementos:
 - *Las actividades se ocupan de los intereses de otras personas o de la sociedad.*
 - *Carece de interés económico personal.*
 - *Se desarrolla en un marco más o menos organizado.*
 - *Es una opción libre que se desarrolla por medios pacíficos*

Pero, para nosotras y nuestro contexto ¿cuál es la realidad acerca del Voluntariado en Vallecas o más bien cuál es ese Voluntariado que nos circunda por el Barrio?

Durante años, sino siempre, las entidades de Vallecas, y probablemente de todos los lugares del globo terráqueo, se han nutrido de personas que han dedicado tiempo y trabajo a sus organizaciones, en beneficio, por supuesto, de las personas a las que va dirigida su acción social. De hecho, existen diversos programas que estimulan su existencia. A través de nuestra vinculación a redes del distrito, en este caso, por ejemplo, a la Coordinadora infantil y juvenil de tiempo libre de Vallecas, todas las asociaciones pertenecientes, tienen en su plantilla un fuerte contingente de personas voluntarias, tanto así, que se presentan múltiples proyectos que buscan financiación para mejorar el trabajo de captación y de fidelización de personas voluntarias, inclusive, parte del equipo técnico pertenece a FEVOCAM y además es miembro activo de su dirección. Sin mencionar a los voluntariados de parroquia, existentes desde siempre.

No ahondaremos en las personas que desarrollan otro tipo de voluntariado o que le da otro matiz y que pudieran ayudar a complementar una visión muy particular de la situación geopolítica de Vallecas, pese a que los términos pudieran ser algo controversiales, ya que, en el mundo de las ideas, hay quienes se apropian de las denominaciones y les determinan culturalmente para otros fines que nunca fueron los de origen. Las “militantes”.

En muchas ocasiones, los proyectos sociales se nutren de personas, en unos casos para combinar sus fuerzas de actuación con las personas profesionales/contratadas, en otros casos simplemente apoyan distintas actividades y en otros son el sustento de la propia organización. Con lo cual y, en conclusión, la uniformidad que se pudiera pretender, jamás podrá lograrse si los parámetros no los determina algún ente superior, para lo bueno o para lo cuestionable. No obstante, el voluntariado seguirá existiendo y siendo, de alguna manera, necesario, tenga la forma que tenga.

2.3. Elementos esenciales del voluntariado

No solo existen múltiples definiciones sobre el voluntariado, además, no existe un concepto único mundialmente aceptado. Esta muy influenciado por la historia, el entorno, la religión, la cultura, etc. Lo que en un país es considerado como voluntariado puede ocurrir que sea visto como trabajo mal pagado en otro.

Además, desarrolla un abanico muy amplio de tareas y actividades encuadrándose en organizaciones de muy diverso signo.

El **Comité de Expertos sobre Voluntariado** que organizó Naciones Unidas, con motivo del Año Internacional del Voluntariado, consideran tres elementos que pueden definir el voluntariado:

- ✚ La actividad no se debe emprender principalmente por una remuneración, si bien se puede permitir el reembolso de gastos y algún pago simbólico.
- ✚ Se debe emprender la actividad voluntariamente, conforme a la *libre voluntad* de la persona, a pesar de que aquí también hay zonas grises, ya que algunos planes escolares de servicios comunitarios motivan, y a veces requieren, a los estudiantes a participar en trabajo voluntario y en programas del tipo Comida por Trabajo, donde hay un intercambio explícito entre compromiso comunitario y asistencia en alimentos.
- ✚ La actividad debe *beneficiar a una persona que no sea el propio voluntario*, o a la sociedad en general, a pesar de que está claro que el voluntariado aporta también un beneficio significativo para el voluntario

A la vista de estas definiciones podemos decir que algunos de los elementos esenciales del voluntariado son:

- ✚ Es una decisión que se toma de forma *reflexiva y responsable*.
- ✚ Supone un *compromiso* que se toma por iniciativa propia, *libremente*.
- ✚ Actúa de forma *desinteresada*, sin contraprestación económica.
- ✚ Está basado en el *altruismo y la solidaridad*.
- ✚ Dedicar parte del *tiempo libre* disponible.
- ✚ Interviene de forma *continua y regular*.
- ✚ La acción es *útil y en beneficio de la comunidad*.
- ✚ Se realiza en el marco de una *organización sin ánimo de lucro*, dentro de programas y proyectos claramente definidos.
- ✚ La *participación*, como metodología y meta de trabajo.
- ✚ Se *forma y capacita* para desarrollar adecuadamente su acción.
- ✚ Tratan de actuar sobre la *causa real de los problemas*.
- ✚ Complementario respecto al trabajo desarrollado por otros agentes.

Es una decisión que se toma de forma *reflexiva y responsable*, ante una determinada situación nos planteamos actuar como voluntarios como forma de resolver un determinado problema en el marco de una organización. No es una acción impulsiva que aparece ante determinados sucesos y que desaparece cuando se termina el impulso que le dio origen.

Supone un *compromiso* que se toma por iniciativa propia, *libremente*. Por ello, quedan fuera de este concepto las personas que realizan una acción sujeta a obligaciones legales. Si un sujeto es obligado a desempeñar determinada acción, no podremos hablar de voluntariado, por mucho beneficio que aporte a la comunidad, será trabajo comunitario, prestación social, servicio a la comunidad, etc.

Por otro lado, el voluntariado se ejerce de forma desinteresada, no pueden considerarse voluntarios las personas que reciben un salario o gratificación. Ahora bien, el voluntario realiza una "*donación*" de su tiempo, no de su dinero, por ello podrán reintegrarse todos o parte de los gastos que se ocasionen en el ejercicio de su acción voluntaria: transporte, comidas, materiales, etc.

El voluntariado se desarrolla de *forma organizada*, ello no quiere decir que necesariamente tenga que ser una organización claramente establecida, sino que tenga una cierta continuidad y un mínimo de organización. No se considera voluntariado las acciones realizadas de modo esporádico y aislado (por ejemplo, ayudar a una persona a cruzar la calle). Ahora bien, no caigamos en el error de considerar voluntariado solo a aquellos que

están dentro de una organización formalmente establecida, aunque si debe existir una forma de organización. Además, consideramos que esta organización no debe tener ánimo de lucro, sino, posiblemente, aunque aparentemente se cumpliera el resto de requisitos realmente estaríamos hablando de otra figura.

Voluntariado no es “*voluntarismo*” o “*amateurismo*”. Estos dos términos nunca pueden ir unidos al voluntariado. Todo voluntario debe recibir la formación adecuada para el desarrollo de su labor y esto debe ser responsabilidad de la organización y los profesionales donde desempeñe su labor.

El voluntariado requiere un *compromiso*. Este compromiso del voluntario en muchas ocasiones figura por escrito, lo que algunos denominan “*contrato*”, en donde aparece el tiempo a dedicar, las tareas a desarrollar, la formación a recibir, etc. Es conveniente de un modo general que las organizaciones cuenten con una Carta de Derechos y Deberes del Voluntario en donde figuren claramente los compromisos del voluntario y de la organización, debemos huir de un voluntariado, que podríamos llamar de “*evasión*” o “*justificación*”, vacío de compromiso, carente de continuidad, voluntariado de “*fogonazo*” que responde a lo inmediato superficialmente.

2.4. Diferentes enfoques y concepciones del voluntariado

El voluntariado puede ser abordado desde diferentes enfoques y concepciones y cada una resalta un aspecto diferente que nos ayuda a ver las distintas vertientes que puede tener el fenómeno:

- **Humanista:** Es una forma de demostrar la voluntad humana de cuidar a los demás.
- **Libre mercado:** Sirve para prestar servicios de alta calidad a un bajo precio y eficaces.
- **Entrada en el mercado laboral:** Es una manera de adquirir experiencia que aumenta la empleabilidad y ayuda a encontrar trabajo remunerado.
- **El Estado es responsable de prestar todos los servicios:** En este caso, puede servir para señalar donde no está llegando o bien puede servir para ocultar esas lagunas.
- **Radical:** El voluntariado trata de cambiar las estructuras que no funcionan.
- **Necesidad económica:** El voluntariado ayuda a que el Estado pueda facilitar la prestación de servicios con menos recursos.
- **Apoyo al estado:** Los Estados piden que los ciudadanos den parte de su tiempo en interés de todos.
- **Sociedad Civil:** Los voluntarios contribuyen a reforzar el tejido social de su comunidad, promoviendo la libertad y la democracia.
- **Sociedad en crisis:** Los voluntarios refuerzan el tejido social allí donde la Administraciones, por distintas circunstancias, no llegan adecuadamente.

No solo podemos abordar el voluntariado desde diferentes enfoques, sino que en función del tipo de organización en la que se encuadren también tendrán un papel y una forma de organización diferente, en concreto en la Asociación Cultural La Kalle, sus características son:

Función de apoyo:

- El personal remunerado es quien presta los servicios y está en contacto con los usuarios.
- Los voluntarios apoyan al personal remunerado para que estos utilicen más adecuadamente su tiempo.
- Los voluntarios reciben formación de acuerdo a las necesidades.
- Los voluntarios son captados por contacto personal.

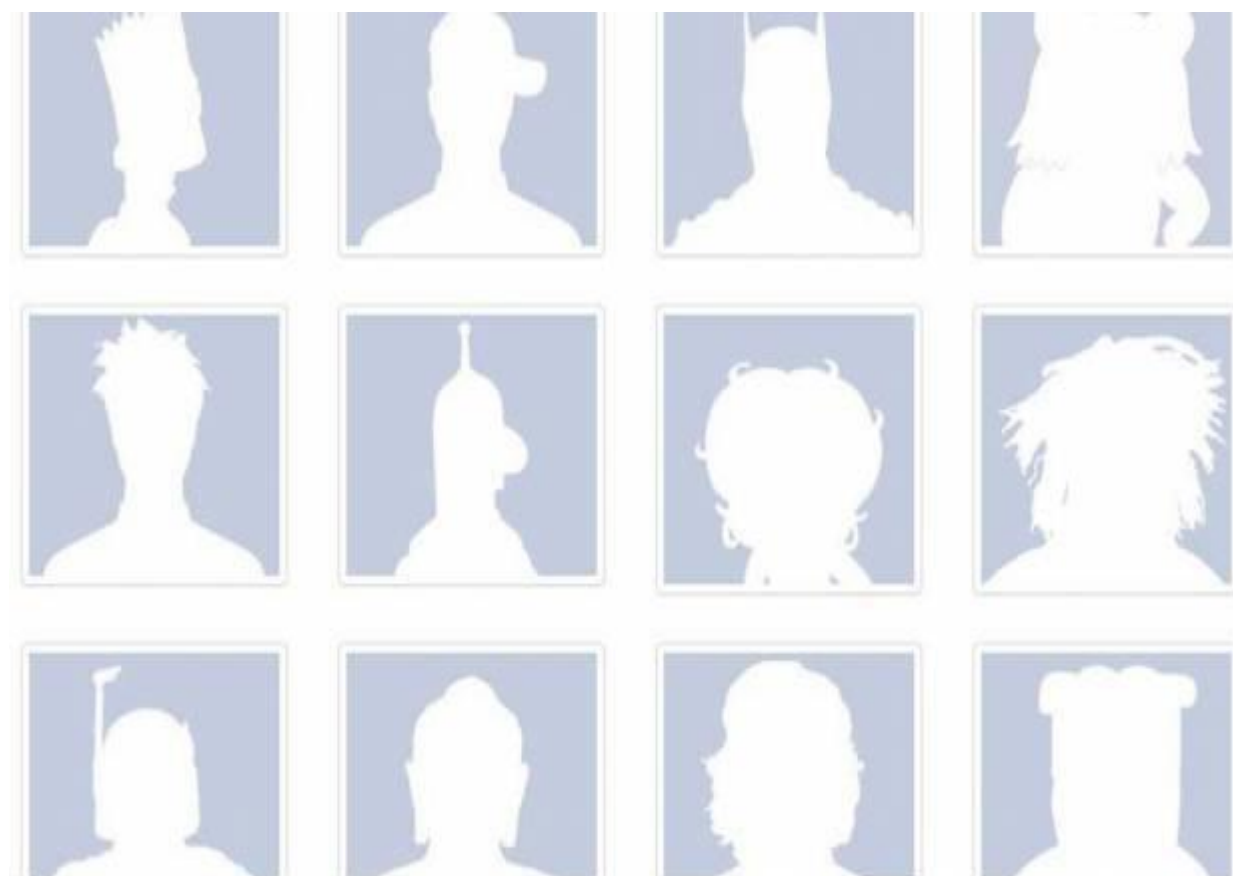
2.5. Voluntariado para La Kalle:

El debate sobre este tema y su propia definición han sido durante mucho tiempo de una alta complejidad en nuestra entidad, tanto así que durante mucho tiempo hemos resistido al uso de la palabra “*Voluntario/a*”, prefiriendo el uso del término “*Colaborador/a*”, ello subyace la idea de aporte a la actividad, más allá de la

cuantificación de su aporte desde la temporalidad a la que alude el concepto de voluntariado, voluntario/a = tiempo = gratis. Así que la cuestión, que probablemente haga de todo esto mucho más rica es ¿Qué es voluntariado para La Kalle?:

Son personas interesadas en participar en la intervención y/o gestión del ámbito socioeducativo no reglado, preferentemente de jóvenes y que se identifican fuertemente con la Misión, Visión y Valores de la Asociación Cultural La Kalle, para ello se han de (in)formar mínimamente, de quienes y cuáles son las características de las personas con las que trabaja la entidad, siempre su acción voluntaria esté dirigida o en relación directa con personas participantes, o en la dirección de cuales sean sus intereses por apoyar en la organización.

2.6. ¿Cómo sería la persona Voluntaria de La Kalle?



La persona que desea ser voluntaria en La Kalle, siente una profunda atracción por el valor de la Solidaridad, entendido este en un sentido espiritual e ideológico, es decir, puesto en un contexto en que, como bien define Paulo Freire: “educar es un acto profundamente ideológico y político”, por tanto, la solidaridad es el motor que le moviliza para ofrecer su tiempo y conocimientos, enfocados hacia la consecución de la materialización de esa Solidaridad en un bien, en una transformación del individuo que se beneficia de su acción.

Una voluntaria en La Kalle ha de ser el fiel reflejo de los valores de la entidad, debe encarnar todo aquello por lo que se identifica a nuestra entidad y ser canal de difusión de los mismos.

Una persona que realiza voluntariado se convierte automáticamente en embajadora de nuestro espíritu, por tanto, es una persona que desea transmitir y encarnar los principios que de nuestros valores se desprenden.

Las personas voluntarias son comprometidas, no sólo vienen porque les sobra tiempo y no haya nada mejor que el altruismo para gastarlo, sino que entienden que su acción ejerce una fuerza sobre las personas con las

que su acción dialogará, por tanto, se adquiere una responsabilidad ligada al respeto y el vínculo creado con las personas participantes.

3.- LA CAPTACIÓN DEL VOLUNTARIO

3.1. Introducción

Hemos de ser muy cautelosas a la hora de captar, si bien es cierto, en La Kalle siempre somos pocas a la hora de echar a andar iniciativas, la mayoría recae en las trabajadoras, los apoyos son muy necesarios, pero la gestión del voluntariado también requiere tiempo, por lo tanto, hay que tener, siempre, muy clara esta cuestión, ¿cuántas personas se necesitan para la tarea y somos capaces de coordinar?

Dado que nuestra mayor necesidad es un voluntariado especialista, más que masificado, es más fácil. Por tanto, tendremos por un lado el voluntariado que buscamos y por otro el que se nos ofrece.

A través de la página web, hemos facilitado un formulario en el que las personas que lo deseen pueden inscribirse para un primer contacto. Este formulario, una vez enviado, genera un email que es recibido por la Dirección del Área de Programas, donde se hace una primera valoración, con la idea de valorar el interés que hay detrás de la postura de la candidata. Con esta vía nos habremos asegurado que ya haya visitado nuestra web y conozca, al menos virtualmente, nuestra Misión y Valores, así como los proyectos que desarrollamos. Esta actividad está dirigida a esas personas que nos buscan.

Cuando nosotras somos las que buscamos un perfil específico, nos servimos de las redes virtuales más usadas del mercado, por ejemplo Hacesfalta.org u otras, por ejemplo, en estos momentos estamos en conversaciones con The Social Heroes, una organización que desea gestionar contingente de voluntariado, pero que ofrece otras acciones de cara a la motivación de las organizaciones y de alguna manera se ofrece para mediar en esa gestión.

Finalmente, aunque carece de rigor científico, pero que es bastante comprobada su eficacia, el “boca a boca”, o el “encargo” a otra persona voluntaria, es uno de nuestros más preciados bienes. Muchas de las personas voluntarias que a día de hoy se mantienen fieles a La Kalle, han sido vinculadas por otras voluntarias.



No se debe olvidar que el programa de captación es el vínculo de unión entre la población y la organización y, sobre todo, será la imagen de la asociación ante la sociedad. Si la captación que vamos a realizar no está bien

planificada, es improvisada, no cuenta con los medios necesarios, no tiene el apoyo de la asociación, etc., se lanzará una imagen negativa que puede durar largo tiempo y tener consecuencias imprevisibles.

Para realizar una captación adecuada desarrollaremos las siguientes fases:

- Definición de las necesidades.
- Perfiles funcionales.
- Desarrollo de la captación.
- Evaluación.



3.2. Determinación de necesidades

El análisis de la situación nos debe mostrar cuáles son las necesidades de la asociación en materia de captación y cuáles son las técnicas de captación a utilizar. Y especialmente indicará el número de voluntarios necesarios, y las actividades que tienen que desarrollar. Estando claramente definidas las actividades a desarrollar se logra fácilmente el tipo de **perfil funcional del puesto voluntario**, que tendrá carácter complementario del Manual de Funciones de la Entidad.

De acuerdo con el Equipo de Dirección, todas las Áreas de la Asociación determinarán anualmente los puestos a cubrir por voluntarios, así como el perfil básico de los mismos.

Ficha de demanda de personas voluntarias (R.24)

3.3. Criterios para describir y definir los puestos voluntarios

Se debe conocer, al menos, las características generales de las personas que queremos incorporar, especialmente en una asociación como la nuestra, ya que lo fundamental en este caso es el buen desarrollo del programa, no incorporar al mayor número posible de voluntarios. En otros tipos de organizaciones – o para otro tipo de proyectos -, como podría ser el caso de los que tienen como función prioritaria la reivindicación, pueden plantearse perfiles más amplios.

Debemos ser conscientes que la adecuación del voluntario a los puestos debe ser correcta, ya que:

- Los participantes de la organización deben recibir el mejor trato posible.
- El prestigio de la Asociación es influido por los voluntarios que allí desarrollan su labor.

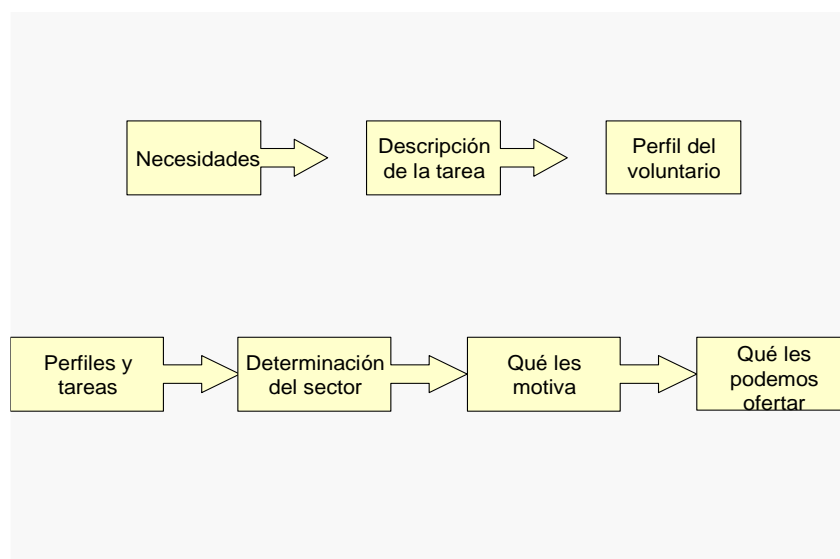
- La motivación de los remunerados y voluntarios puede desaparecer rápidamente cuando voluntarios inadecuados desarrollan las actividades.
- Los voluntarios se encuentran incómodos y sufren cuando tienen que desempeñar unas tareas para las que no se sienten capacitados.

La definición de las tareas a desempeñar tiene otra importante ventaja: la gente se ofrece voluntaria cuando sabe qué es lo que tiene que realizar. Normalmente tienen dudas sobre si serán capaces de ser voluntarios o no, si tendrán que realizar tareas que están por encima de sus posibilidades, de sus conocimientos o de su tiempo. Con la descripción de las tareas y del perfil funcional, en parte, este tipo de problemas estará solucionado, ya que sabrán en todo momento que se espera de ellos, y por tanto se producirá además una autoselección. La información necesaria para definir el puesto debe incluir: nombre del puesto, como este puesto contribuye al desarrollo de los objetivos de la organización, capacidades y habilidades necesarias para su desarrollo, beneficios que puede obtener el voluntario, tiempo de dedicación, y limitaciones (aquellas tareas o acciones que no puede desarrollar un voluntario, bien por limitaciones legales o por política de la organización). Con estas cuestiones tendremos la información necesaria para desarrollar adecuadamente la descripción del puesto. Esta descripción tiene que contener al menos (Brown, 1987).

PERFIL FUNCIONAL DEL PUESTO VOLUNTARIO.

También es importante analizar **cuántos voluntarios serán necesarios** para cubrir esos puestos. Este análisis debe ser especialmente riguroso, pues los medios a emplear en la captación estarán en función de su número, ya que tan negativo es tener pocos voluntarios, como una gran cantidad de ellos, a los cuales no se les puede ofrecer una ocupación concreta, y que acabarán con la sensación de pérdida de tiempo y frustración. Además, se debe conocer que necesitamos: cantidad o calidad, ya que este aspecto influirá en el sistema de captación que se debe emplear.

También debemos considerar qué estructura necesita la organización para desarrollar la captación. En este análisis, no debemos centrarnos únicamente en la estructura de la campaña, ya que es mucho más importante la postcampaña: ¿Quién recibirá a los voluntarios captados? ¿Quién realizara la acogida y orientación? ¿Cómo impartiremos la formación? Debemos prever que el voluntario ha de estar atendido desde el mismo momento que decide acudir a la organización a demandar información. Dicha atención incluye una correcta información, completada por una adecuada formación sobre la organización y las actividades a desarrollar y su incorporación al programa o tarea más adecuada.



Una vez definidas las tareas y los perfiles, se analizará **dónde se pueden encontrar los grupos que poseen ese perfil**, es decir que sectores de la población interesan y donde se encuentran: universidades, escuelas, colectivos profesionales, asociaciones de vecinos, vecinos del Barrio, etc. Conociendo el grupo al que la asociación se dirigirá principalmente, se conocerán **cuáles son sus motivaciones** y si la asociación puede ofrecérselas.

Saber por qué unos se hacen voluntarios y otros no, ayudará a conocer a qué tipo de población debe dirigirse la captación, y qué mensaje debemos transmitir para que conecte con sus intereses.

4.- LA ACOGIDA Y ORIENTACIÓN DEL VOLUNTARIO.

4.1. Introducción

Un aspecto importante dentro de toda organización, muchas veces olvidado, es el proceso de incorporación de los voluntarios. Esta incorporación es un aspecto fundamental, muchas veces realizado de un modo incorrecto que lleva al traste, en muchas ocasiones, los esfuerzos realizados por promover la participación comprometida, esta fase es fundamental, pues puede hacer fracasar todo el plan de captación, e incluso hacer peligrar los programas que desarrolla la Asociación.

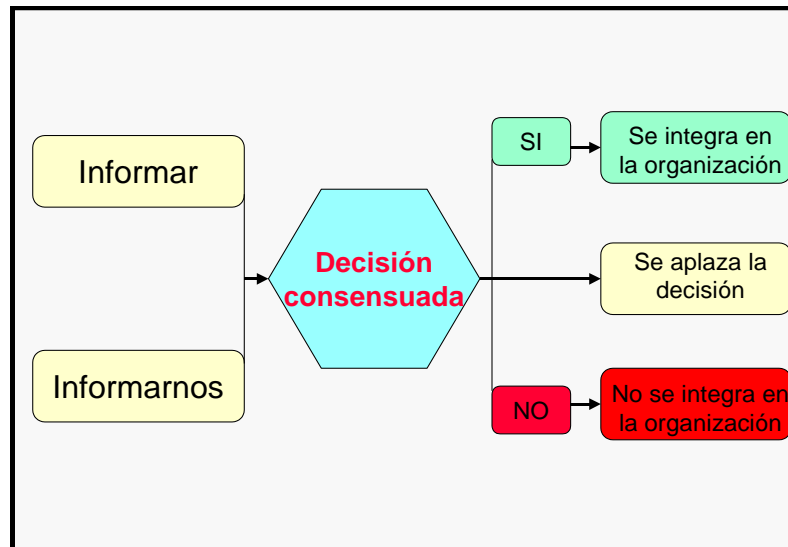
El sistema más adecuado, buscando una efectiva integración de los voluntarios en los programas, proyectos y actividades de la Asociación, con el objetivo de lograr su mayor eficacia, está basado en tres ejes:

Información-Orientación-Motivación.

Este proceso de **acogida y orientación** tiene unas características que lo sitúan entre una selección rigurosa y una incorporación inmediata. La incorporación a la organización es un proceso dinámico, en el cual las dos partes (voluntarios y organización) deben conocer lo que dan y lo que reciben. Esto no se logra con una selección "*académica*" donde normalmente priman los intereses de la organización, ni con una incorporación inmediata, donde "a priori" priman los intereses del voluntario.

Por ello, el proceso de **acogida y orientación** habrá de cumplir tres aspectos fundamentales para permitir la incorporación efectiva:

- **Informar a los potenciales voluntarios** sobre la organización, programas, actividades y tareas a desarrollar.
- **Permitir a la organización informarse** sobre sus actitudes, aptitudes, motivaciones, experiencia vivencial e intereses del potencial voluntario.
- **Permitir decidir de forma conjunta y consensuada** su incorporación a la tarea más adecuada, su no-incorporación o un aplazamiento de la decisión.



En este proceso se toma una decisión de común acuerdo: la asociación puede plantear que no es adecuada su incorporación o el voluntario puede decidir que no le interesa la oferta que recibe. En cualquiera de los casos, en esta fase madurará su idea definitiva de la organización. Si el proceso está mal planificado, es improvisado, con pasos al azar, etc., el potencial voluntario recibirá esa imagen de la organización.

4.2. Entrevista al voluntario candidato

Se pueden emplear diferentes técnicas para el desarrollo de la acogida y orientación, pero para cumplir con los tres ejes planteados: **información-motivación-orientación** es indicado utilizar la **entrevista**. Además de permitir tomar adecuadamente la decisión consensuada, es utilizable por cualquier persona, al margen de su especialidad o competencias profesionales, ateniéndose a unas mínimas normas y contando con una formación adecuada.

La entrevista es “*una conversación con una finalidad*”, que permitirá al voluntario y a la asociación conocerse mutuamente; descubrir al voluntario las posibilidades de actuación y, a la organización, las cualidades, necesidades, motivaciones y expectativas del voluntario.

Permite conocer sobre el papel lo que un potencial voluntario ha hecho, pero además permitirá conocer el cómo, por qué, y cuánto. Sin duda, es el sistema más “*persona*” de los que pueden utilizarse, permitiendo, además, influir en muchas de sus ideas y actitudes, y potenciar su motivación.

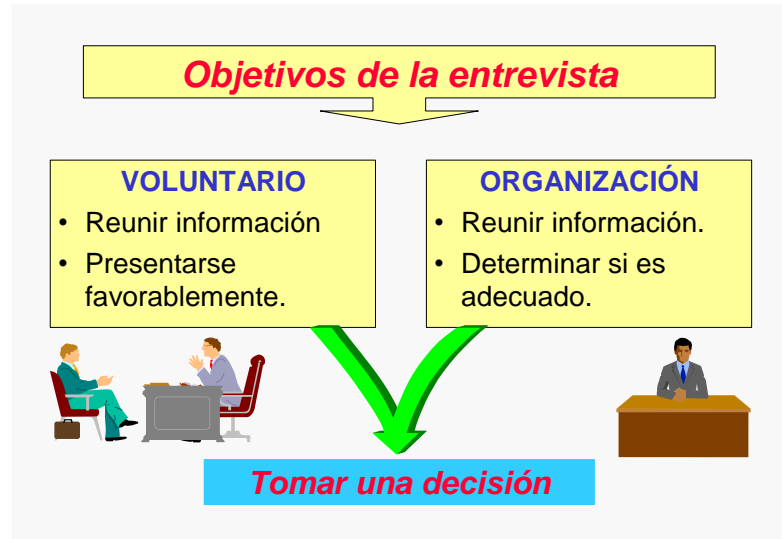
En el proceso de **acogida y orientación**, gracias a la entrevista se cumplirán los objetivos de la organización y del potencial voluntario:

■ Para la Organización.

- Reunir información sobre el potencial voluntario, para ayudar a estimar las tareas más adecuadas para él, cuál será la calidad de su trabajo, cuáles son sus motivaciones, y durante cuánto tiempo permanecerá en la organización, etc.
- Determinar si la personalidad del potencial voluntario se adaptará a la de las personas con las que va a trabajar, y a las tareas que va a desempeñar.
- Tomar una decisión sobre las tareas que puede realizar, así como su adaptación al Perfil Funcional deseado, sobre su no-incorporación o aplazamiento de la decisión.

■ Para el Voluntario.

- Presentarse favorablemente ante la organización.
- Reunir información sobre las posibles actividades que puede desempeñar y sobre las características de la organización.
- Tomar una decisión sobre las tareas que puede realizar, sobre su no-incorporación o aplazamiento de la decisión.



Como el principal objetivo es orientar hacia el puesto que se adecue más a las características del potencial voluntario, es importante que el miembro de la asociación que realice la entrevista conozca con detalle las tareas que se realizan, cuál es su ideología, cuáles son las actividades que desarrollan los voluntarios, y especialmente, el perfil del voluntario que mejor se adaptará a las tareas a desempeñar. Se debe tener en cuenta que el perfil definido es el “*voluntario ideal*”, es un perfil teórico que es muy difícil encontrar en la realidad, en este proceso se tratará de encontrar aquel que cumpla un mayor número de requisitos.

Existen unas determinadas fases para realizar la **acogida y orientación** de un modo adecuado, estas fases pueden ser flexibles y adaptarse a las diferentes situaciones, pero de un modo general estas podrían ser:

- Establecimiento de una buena relación.
- Fijar los pasos de la entrevista.
- Reunir información.
- Describir la organización y la oferta de actividad.
- Contestar a las preguntas y permitir que el potencial voluntario reciba nueva información.
- Toma de decisión consensuada.
- Terminación de la entrevista.

Las condiciones personales adecuadas no bastan, por sí mismas, para que la entrevista se desarrolle adecuadamente, el entrevistador debe conocer a fondo la Asociación y los puestos de voluntarios, así como dominar esta técnica.

4.3. Entrega del Dossier de Bienvenida.

La entrega del Dossier de Bienvenida es el primer acto institucional que se celebra entre la Asociación y el Voluntario poco antes de producirse la incorporación efectiva, por ello esta entrega debe realizarse en un acto formal por la Dirección de la Entidad al ser posible, al objeto de dar a este acto la mayor relevancia, la

documentación entregada debe ser explicada y comentada adecuadamente, de este modo se establece una vinculación seria, emotiva y fuerte.

El Dossier estará compuesto por una serie de documentos, algunos de los cuales requerirá la firma de la Asociación y del Voluntario, que serán custodiados por la Entidad de acuerdo con la LPD, según I.21 C – Incorporación Voluntarios.

4.4. Presentación a la persona de referencia y/o tutor

El proceso de incorporación del voluntario culmina con la presentación a la que será su persona de referencia en la prestación de su voluntariado, esta persona se constituirá en su tutora mientras dura el periodo de integración en la Asociación y asume todas las funciones que le han sido encomendadas, así mismo, esta persona de referencia, coordinará su actividad en el seno de la entidad, siendo en vínculo primero y fundamental con la misma.

Proceso de integración del voluntario:

**RECEPCION > ENTREVISTA >
DECISION > BIENVENIDA >
PRESENTACION DESTINO**

5. RECONOCIMIENTO DEL VOLUNTARIADO.

5.1. Introducción

Cuando hablamos de reconocimiento del voluntariado, debemos diferenciar el reconocimiento del voluntariado en general, por parte de la sociedad, las administraciones, etc., y el reconocimiento al voluntario individual, por el trabajo y la dedicación a la organización. Así, podemos hablar de reconocimiento del “voluntariado”, como algo global, y de reconocimiento al “voluntario”, como persona individual que desarrolla una actividad. Bajo esta perspectiva, el reconocimiento puede venir de la Administración, de la Sociedad y de la propia organización.

No debemos olvidar, que el reconocimiento es importante para eliminar los obstáculos que dificultan su desarrollo, para lograr la implicación de más amplios sectores, para facilitar su apoyo y fomento y para lograr que los voluntarios permanezcan en la organización motivados y activos.

Por lo tanto, en el voluntariado se produce un intercambio, no una donación. Los voluntarios dan algo a cambio de algo, esto las Organizaciones Sin Ánimo de Lucro, no deberían olvidarlo nunca, porque el voluntariado es parte esencial de las mismas.

Los voluntarios dan	Los voluntarios reciben
Tiempo	Conocimiento
Entusiasmo	Amistad
Conocimientos	Experiencia

Compromiso Responsabilidad	Nuevas habilidades Nuevas responsabilidades
Las organizaciones dan	Las organizaciones reciben
Programas Formación Gestión Apoyo Reconocimiento Motivación Medios	Mayor facilidad en logro de sus objetivos Imagen y sensibilización públicas Implicación en la sociedad. Representatividad. Transfer social, sobre todo del mundo empresarial. Refuerzan así la Sociedad Civil.

Algunos plantean que no es necesario que los voluntarios reciban reconocimiento, ya que desarrollan su actividad de un modo altruista y gratuito, esto sería ir en contra de su auténtico espíritu, y su reconocimiento está en su propia acción. Esto puede ser válido para algunos, pero lo cierto es que, si queremos que los voluntarios desempeñen adecuadamente su tarea, y permanezcan en la organización, **los sistemas de reconocimiento adquieren una importancia fundamental**, ya que afectan a la satisfacción, al rendimiento y a la mejor integración, situándose como un complemento imprescindible de los sistemas de motivación.

Por otro lado, si deseamos que el voluntariado ocupe en la sociedad el papel que le corresponde, los sistemas de reconocimiento públicos se vuelven algo fundamental para su correcta valoración por la sociedad, si bien, este aspecto es de esperar sea tenido en cuenta por las Administraciones, pero también y muy especialmente por todos los demás estamentos de la Sociedad Civil.

5.2. Sistemas de reconocimiento.

Ahora bien, los sistemas de reconocimiento del voluntariado pueden tener una frontera. En principio, todos estamos de acuerdo en que el voluntariado realiza su acción desinteresadamente, esto supone que no espera recibir nada a cambio, sin embargo, hablamos de reconocimiento como un elemento necesario e imprescindible para que se mantenga en la organización. ¿Pero dónde está el límite?

Reconocimiento del voluntariado en la organización:

Si nos centramos en el ámbito del reconocimiento de la organización hacia el voluntario podemos encontrarnos básicamente dos sistemas: los formales y los informales. Estos sistemas, deben girar en torno a reforzar su sentimiento de pertenencia a la organización y su apoyo a la acción diaria, concretándose en una progresiva asunción de responsabilidades, formación continuada, encuentros e intercambios de experiencias, etc. *Es decir, el reconocimiento ha de convertirse, siempre que sea justificado, en algo cotidiano.*

Los sistemas formales de reconocimiento se basan fundamentalmente en certificados, actos de reconocimiento, etc. Nuestra Asociación determinara oportunamente un día al año como el Día del Voluntariado, donde reconocer a sus voluntarios sus méritos y su labor en la organización.

Todos los sistemas formales de reconocimiento tienen que hacer sentirse al voluntario “valorado”, recompensado, apreciado, en un acto sincero y real, y no ser percibido como algo mecánico que se realiza por cumplir un mero trámite.

Sistemas de reconocimiento

- **Sistemas formales de reconocimiento:**
 - Sistemas regulados y estandarizados
 - Sistema claro conocido y asumido por todos
 - Certificados, medallas, actos de reconocimiento.
- **Sistemas Informales:**
 - Se producen día a día.
 - No están normalizados.
 - Tienen están mas relacionados con las relaciones humanas.
 - Dar las gracias, mostrar interés, acceso a servicios, etc.

Sin embargo, los sistemas que generalmente tienen un mayor efecto en el voluntariado son los reconocimientos informales, aquellos que se producen día a día y, que en muchas ocasiones descuidamos, al no darles la importancia que realmente tienen. Fundamentalmente vinculándolos a los Proyectos, a la actividad orgánica de la Asociación y a sus estructuras formales. La iniciativa, la creatividad y la innovación también son importantes para encontrar caminos adecuados para reconocer el esfuerzo de los voluntarios.

La eficacia de este tipo de reconocimiento viene dada entre otras cuestiones en su frecuencia, los sistemas formales de reconocimiento se dan una vez al año, los reconocimientos informales se deben realizar todos los días. El reconocimiento informal demuestra no solo la consideración y el aprecio por el trabajo bien hecho, sino la valoración del voluntario como “persona”.

Dar las gracias, mostrar interés por el trabajo que se está desarrollado, interesarse por los problemas que tiene en el desarrollo de su labor, etc., son sistemas de reconocimiento sencillos que tienen un gran efecto en el voluntario, mostrar interés y aprecio debería estar en el primer lugar en la agenda de todo aquel que trabaja habitualmente con voluntarios. Para favorecer estas actitudes la Asociación desarrollará talleres de relaciones humanas, habilidades sociales, etc..., para los trabajadores de la misma que tengan que trabajar con voluntarios.

El acceso a formación, tanto la facilitada por la organización, como la externa, es un potente sistema de reconocimiento de la acción voluntaria que va más allá de la mera capacitación o adquisición de conocimientos por parte del voluntario.

El reconocimiento diario favorece un adecuado clima de trabajo, refuerza el sentido de pertenencia y favorece las relaciones personales. El reconocimiento puede empezar desde el primer día, con el Dossier de Bienvenida, una adecuada acogida, la presentación a los directivos y compañeros, etc. este será el mejor comienzo en la carrera hacia el reconocimiento del voluntario.

Reconocimientos diarios o frecuentes que conforma un ambiente positivo e integrador:

- Dar las gracias.
- Reconocerles que realizaron un buen trabajo.
- Tomar unos cafés juntos.
- Pedirles sus opiniones.
- Mostrar interés en sus aficiones personales.
- Ofrecer una sonrisa, un gesto amable cuando se les ve.
- Tomar algo después de la actividad.
- Comentarles lo positivo de sus cualidades personales.

Reconocimientos intermedios.

- Comer con ellos.
- Permitir que firmen los programas e informes que realicen.
- Escribir notas de recomendación para un trabajo si lo necesitan.
- Hablar de ellos cuando hablemos en los medios de comunicación sobre nuestros programas.
- Facilitar la asistencia a cursos, seminarios, encuentros, con los gastos pagados por la organización.
- Escribir artículos sobre la contribución de los voluntarios.
- Permitir que participen en la formación que reciben los remunerados.
- Informar a la dirección sobre sus progresos.
- Permitir que representen a la organización en actos y reuniones externas. Organizar reuniones informales con directivos de la organización.
- Disponer de un espacio propio en la web de la Asociación.

Grandes reconocimientos.

- Animarles a que escriban un artículo sobre su trabajo.
- Otorgarles una placa, certificado, medalla, etc. bien durante su permanencia o cuando abandonan la Entidad.
- Participación como monitores en la formación.
- Facilitándoles un adecuado equipamiento.
- Dándoles nuevas responsabilidades y un nuevo cargo.
- Sistemas de reconocimiento público.
- Implicándoles en la planificación anual.
- Aumentando sus posibilidades de participación.

5.3. Decálogo

En cualquier caso, sea cual sea el sistema de reconocimiento que tengamos, este debe cumplir el presente DECALOGO para que realmente se muestre eficaz:

1. Continuo. Una de las quejas más frecuentes de los voluntarios es que no se sienten apreciados por la organización, no se sienten valorados. Dar reconocimiento una vez al año no es un sistema muy adecuado para que los voluntarios se sientan valorados.
2. Utilizar diversos métodos. Si tenemos que dar reconocimiento frecuentemente debemos disponer de una gran variedad de métodos para mostrar nuestro aprecio por los voluntarios. Además, lo que para uno puede ser un reconocimiento, puede no serlo para otro.
3. Sinceridad y autenticidad. No dar alabanzas a menos que estas sean sinceras. Si damos reconocimiento por tareas que no lo merecen devaluamos el sistema de reconocimiento para voluntarios que realmente se lo merecen.
4. Valorar la persona. La eficacia de un reconocimiento aumenta cuando no solo se alaba el trabajo realizado, sino que se valora a la persona. Esto supone que no solo debemos alabar sus resultados, sino también su voluntad de participación y su implicación en la organización.
5. Relación directa con los logros. Los reconocimientos, siempre que sea posible, deben guardar una relación directa con los logros obtenidos, a mayor logro, mayor reconocimiento.
6. Consistencia y estabilidad. Dar los reconocimientos de un modo consistente, si dos voluntarios consiguen similares logros deben lograr similares reconocimientos.
7. Proximidad. Dar los reconocimientos a la mayor inmediatez a la tarea o actitudes que se quieren recompensar. La demora hace que los reconocimientos pierdan efectividad.
8. Adaptados. Procurar que los reconocimientos se adapten a las características del voluntario.
9. Reconocer aquello que más valoramos. En muchas ocasiones dedicamos una gran atención a voluntarios que no desempeñan un trabajo adecuado, en detrimento del tiempo y la atención que dedicamos a los voluntarios que actúan eficazmente. Emplear tiempo en la supervisión puede ser considerado una forma de reconocimiento.
10. Si todo esto falla, haz las cosas correctamente. En ocasiones no funcionan los sistemas de reconocimiento porque no estamos desarrollando una adecuada dirección de voluntarios, esto supone que tenemos que tener un adecuado diseño de puestos, una correcta orientación y acogida, supervisión, formación, etc.

Reconocimiento externo a la organización:

Por otro lado, fuera de la organización también nos encontramos con sistemas de reconocimiento formales e informales, son sistemas que generalmente de un modo global, son facilitados por la sociedad o la administración. El reconocimiento en este ámbito puede ser importante por la eliminación de obstáculos, fomento de la participación de más amplios sectores, valoración social del voluntariado, etc. El reconocimiento público del voluntariado es generalmente una de las demandas más comunes de las organizaciones,

reconocimiento por parte de la Administración, de la Sociedad, de los medios de comunicación sobre el trabajo que desarrollan los voluntarios y la propia organización.

El Plan Estatal de Voluntariado 2001-2004, establece como objetivo general del área de sensibilización: "Proporcionar información a toda la sociedad acerca del valor, las oportunidades y la necesidad de participación voluntaria, de acuerdo con las características de cada grupo de edad y con los intereses de cada Ciudadano"

6. TIPOS DE VOLUNTARIOS/VOLUNTARIADO.

Para La Kalle es muy importante definir y categorizar los tipos distintos de Voluntariados, esto hace que todas tengamos claro el nivel de compromiso y posicionamiento dentro de la entidad. Es muy probable que una persona fuertemente vinculada en su voluntariado posteriormente de él paso a asociarse, consiguiéndose así el nivel máximo de participación en la Asociación, el formar parte de la Asamblea de socios y socias. Por el contrario, si se ha valorado que la pertenencia de determinada voluntaria será de una corta permanencia y de una intensidad leve o moderada, será más sensato mantenerle en una relación con un menor grado de compromiso y vinculación, por tanto, de expectativas.

Tipos de Voluntariado y descripción	
Voluntaria/o	Persona, que en general ya hemos definido previamente. Esta figura podrá tener un grado de compromiso desde leve/moderado hasta uno muy alto, pero quedará claro que su compromiso no pasará de ahí, que no desea involucrarse en la entidad más allá de la función y tareas asignadas.
Voluntaria/o asesora/or	Esta figura está directamente ligada a todas aquellas personas que son vinculadas a nuestra organización con un fin muy concreto, que no necesariamente está ligada a la acción en primera línea, es decir, relacionada a los proyectos de acción, sino que más bien, nos apoya de manera muy concreta y específica. Esta persona dedica su tiempo en asesorar a trabajadoras en materia muy disímiles tales como Calidad, Normativas/Legislación, cuestiones Financieras y/o cuestiones tan específicas que se vincularán a personas y puestos específicos. Es importante tener en cuenta a este perfil de persona voluntaria ya que no tendrán la vistosidad que las otras voluntarias, pero que merecerán el mismo reconocimiento.
Voluntariado Corporativo	Pese a que dentro de La Kalle este tipo de voluntariado no suele ser compatible, ya que lo que buscan las empresas es solventar sus acciones de Responsabilidad Social Empresarial, tenemos la apertura que si esta acción por parte de la empresa "cuaja" se lleve a cabo. Ya hemos tenido experiencias y muy positivas, de cara a nuestras participantes (ENUSA), pero que ha terminado siendo una colaboración "puntual". El caso es que si alguna empresa quiere desarrollar alguna acción Voluntaria con La Kalle tenga cabida y espacio.
Voluntariado Comunitario Auzolan	En algún momento, desde La Kalle, con la idea de realizar acciones de impacto, pero de una dimensión puntual, de transformación del entorno, de acción solidaria relacionadas a las urgencias vividas por las personas de nuestro barrio, ya sea por catástrofes o hecho devenidos de circunstancias de necesidad muy específicas, quisiéramos en algún momento poner en marcha acciones que aglutinen a personas que desean vincularse a una actividad organizada y estructurada. Tipo Auzolan (trabajo comunitario en Euskera) .

