

3. CAPTACIÓ DEL VOLUNTARIAT

A la **fase de captació**, l'entitat dona a conèixer la tasca que fa i per a la qual vol comptar amb persones voluntàries. Per això, és molt important la imatge que donem de l'entitat.

Tal com es recull a la monografia 2 «**Què cal tenir en compte per incorporar persones voluntàries a l'entitat?**», de la col·lecció La Llei del voluntariat pas a pas, és important recollir en **fitxes** tota la informació dels projectes o de les activitats en què pot participar el voluntariat.

D'aquesta manera, a l'hora de redactar la crida de voluntariat, podem identificar bé les tasques i ajustar-nos al perfil de persones que l'entitat necessita.

Aquesta feina prèvia ens permetrà planificar millor la captació de voluntariat.

Des d'una perspectiva accessible, hem d'assegurar-nos que el nostre missatge arriba a tothom o, bé, a aquells perfils de persones als quals ens volem dirigir. Per això, cal que, en primer lloc, definim els punts següents:

■ Què volem comunicar?

- Hem d'explicar de manera senzilla quina activitat voluntària oferim i quin nivell de compromís demanem.
- Cal diferenciar grau de compromís de disponibilitat de la persona.
- El missatge ha de ser clar, entenedor i motivador.
- El **llenguatge** ha de ser inclusiu i accessible: no sexista i de fàcil comprensió.

■ A qui ho volem comunicar?

Com que hi pot haver diversos perfils que encaixin amb la nostra entitat, cal que els definim abans:

- **Perfils concrets**, com, per exemple: estudiants universitaris, estudiants d'escoles professionals, joves de 16 a 18 anys, persones amb coneixements específics, etc.
- **Perfils genèrics**, com, per exemple: ciutadania en general d'edat i perfil divers, persones beneficiàries d'altres entitats, etc.

■ A través de quins canals ho comunicarem?

Borses de voluntariat, pàgines web, butlletins de notícies, xarxes socials, sessions de sensibilització...

■ Quines accions de captació farem?

- Organitzar sessions de promoció del voluntariat en residències, centres residencials d'acció educativa, centres cívics, biblioteques, serveis d'atenció a les persones o altres entitats.
- Aprofitar les relacions que l'entitat té al seu barri, districte o municipi.
- Fer xarxa entre entitats per derivar voluntariat, si s'escau.
Per exemple: una persona atesa per una entitat fa voluntariat en una altra entitat de la xarxa.



Pots consultar més informació sobre els canals de captació a «**Voluntariat Social. Manual de gestió**» (pàgines de 14 a 21).

Vegem un exemple de fitxa d'activitat:

(també pot servir com a model per publicar una oferta de voluntariat)

Títol de l'activitat voluntària

Voluntariat d'atenció a persones sense llar

Àmbit

Pobresa i exclusió social

Descripció

Atenció a persones sense llar: preparar esmorzars, atendre en el menjador, les dutxes i el rober. També hi ha l'opció de fer l'activitat voluntària al rober, seleccionant, endreçant i donant roba.

Requisits

Persona de 18 a 60 anys, empàtica, dinàmica i amb capacitat de compromís.

Dedicació

Acció directa (contacte amb les persones beneficiàries de l'entitat)

Disponibilitat

1 dia a la setmana

Lloc on es fa el voluntariat

Adreça del lloc on es farà l'activitat voluntària.

Contacte de l'entitat

Dades de contacte de l'entitat perquè la persona interessada pugui buscar informació abans inscriure's o contactar-hi per resoldre dubtes.

Definir PERFIL voluntariat

- ▶ Evita requisits excloents.
- ▶ Fes èmfasi en la motivació de la persona.

Definir TASQUES voluntariat

- ▶ Reflexiona abans i descriu de manera acurada les tasques.

NOMBRE persones per realitzar TASQUES

- ▶ Recull aquesta informació de manera rigorosa. Evita trobar-te amb la situació que no pots cobrir la tasca, o bé, que hi ha persones voluntàries que no tenen una tasca concreta, la qual cosa provoca frustració i sensació de pèrdua de temps.

Definir OFERTA voluntariat

- ▶ Utilitza un llenguatge planer.
- ▶ Evita els tecnicismes.
- ▶ Indica quins criteris d'accessibilitat té la teva entitat*.

CANALS que s'utilitzaran per a la captació

- ▶ És clau que diversifiquis l'oferta de canals perquè arribi al màxim nombre possible de persones.

* Si vols indicar amb símbols els criteris d'accessibilitat de l'entitat, pots utilitzar aquests **pictogrames**.

Propostes

El text de l'oferta de voluntariat es pot reforçar amb alguns recursos accessibles, com ara:

- Pictogrames.
- Imatges.
- Vídeos (subtitulats, si s'escau).
- Audiodescripció.

Recursos

■ Access friendly

Pictogrames d'accessibilitat

■ Arasaac

Pictogrames i recursos

■ Araword

Aplicació informàtica de lliure distribució que consisteix en un processador que permet l'escriptura simultània de text i pictogrames

■ CESyA (Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción)

Pautes d'accessibilitat

■ Diem sí a la comunicació inclusiva i no sexista

Guia de comunicació inclusiva i no sexista de Fundació Comtal

■ 10 punts per visibilitzar les dones en el llenguatge

Guia d'ús no sexista del llenguatge de l'Ajuntament de Barcelona

■ Per construir un món més igualitari

Guia de comunicació inclusiva de l'Ajuntament de Barcelona

■ Plena Inclusión

Espai on trobar recursos i publicacions sobre la inclusió de persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament

■ Associació Lectura Fàcil (ALF)

Entitat que promou l'accés a la lectura i a la informació de persones amb dificultats lectores

4. SELECCIÓ DEL VOLUNTARIAT

Per tal que el procés de selecció de voluntariat sigui el més inclusiu possible, hem de reflexionar sobre quins elements d'accessibilitat haurem de tenir en compte i com farem l'entrevista.

L'entrevista

És el moment més important de la fase de selecció.

Hem de tenir clara l'estructura de l'entrevista i un guió definit que permeti la persona entrevistada expressar-se amb llibertat i tranquil·litat. Perquè això passi, és important que les informacions que li facilitem siguin el més completes possibles.

Així doncs, durant l'entrevista, l'haurem d'informar sobre:

- Els objectius i les activitats de l'entitat.
- La **tasca** que desenvoluparà com a persona voluntària.
- Les **capacitats** necessàries per desenvolupar aquesta tasca.



El **llenguatge** que utilitzarem durant l'entrevista ha de ser:

- Proper.
- Concret.
- Accessible (ja sigui amb llenguatge oral, escrit o amb sistemes alternatius).

Podem garantir l'**accessibilitat cognitiva i sensorial** si ens anticipem a possibles demandes de sistemes de comunicació, i tenim en compte des d'un principi eines, com els pictogrames o la interpretació en llengua de signes.

També és aconsellable que tots els documents que entreguem durant la fase de selecció (i les fases següents del procés) siguin de Lectura Fàcil.

Podem preguntar-nos:

- El manual d'acollida del voluntariat és clar i senzill?
- Com expliquem les normatives de l'entitat?
- Tot l'equip de l'entitat està assabentat que s'incorpora una nova persona voluntària?
- Tothom coneix el pla de voluntariat de l'entitat?
- Tenim aparells tecnològics adaptats?

>> A l'annex 1 trobaràs un exemple de guió d'entrevista.



Pots consultar més informació a la monografia 2. «**Què cal tenir en compte per incorporar persones voluntàries a l'entitat?**», de la col·lecció La Llei del voluntariat pas a pas.

Per garantir l'**accessibilitat física** hem de fixar-nos si l'espai on entrevistem les persones i on hauran de desenvolupar la seva tasca és accessible per a tothom.

Podem preguntar-nos:

- Pot entrar fàcilment una cadira de rodes?
- Els serveis són accessibles?

Recordem que, quan expliquem en què consisteix l'oferta i quan valorem si la persona que tenim davant és l'adequada o no, hem de centrar-nos només en les **capacitats**, la **motivació** i l'**experiència** com a voluntària o professional. Hem de deixar de banda altres informacions sobre la persona, com ara l'aparença, l'origen o la diversitat.

Per tal d'assegurar-nos que el procés de selecció és inclusiu, hem d'anticipar-nos a les necessitats i les demandes de les persones aspirants a voluntàries.

L'entitat

Fer que el procés de selecció sigui el més inclusiu possible no és fàcil, però pot ser l'ocasió de dotar la nostra entitat d'una mirada més àmplia que de ben segur serà beneficiosa per a tothom, no només per a les persones voluntàries.

Per això, és important comunicar internament el pla de voluntariat i els criteris de selecció que apliquem per incorporar persones voluntàries. D'aquesta manera, totes les persones que formin part de l'entitat n'estaran assabentades.

Treball en xarxa

Treballar de manera coordinada amb altres entitats és beneficiós per a tothom, ja que ens permet:

- Elaborar un protocol per **derivar** voluntariat a altres entitats o a la Federació Catalana de Voluntariat Social.
Recordem que tota persona és vàlida per fer voluntariat.
Si la persona que entrevistem no encaixa en la nostra oferta, la podem derivar a altres entitats que tinguin ofertes més adients a les seves capacitats i motivacions.
- Fer d'**observadores de les entrevistes** d'altres entitats.
De ben segur n'aprendrem alguna cosa, i podrem intercanviar opinions, consells i idees.
- **Formar-nos** les unes a les altres sobre tots els aspectes de la diversitat. D'aquesta manera, generem un intercanvi de coneixements. Aquesta formació pot ser d'especial interès per a les persones coordinadores de voluntariat encarregades de fer els processos de selecció.
- Crear un **mapa** d'entitats del nostre barri, poble o ciutat.
- En definitiva, i com sempre, conèixer-nos millor i treballar de manera conjunta.

Recursos

Entitats que treballen en xarxa:

- **Federació Catalana de Voluntariat Social**
- **DINCAT**
- **Federació Salut Mental Catalunya**
- **Federació ECOM**
- **FEDAIA** (Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i l'Adolescència)
- **FECEC** (Federació Catalana d'Entitats contra el Càncer)
- **FATEC** (Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya)
- **Mapa d'Entitats Socials de Catalunya** (Taula del Tercer Sector Social)
(té un selector per triar l'àmbit d'actuació)

5. ACOLLIDA DEL VOLUNTARIAT

L'accessibilitat ha de formar part de la missió i els valors de l'entitat.

No és una qüestió exclusiva de la persona que gestiona el voluntariat, sinó de tot l'equip de l'entitat.

Per tant, cal que tot l'equip tingui la informació i la formació necessàries sobre accessibilitat.

L'**acollida** és un moment clau per incorporar la persona a l'entitat.

És quan formalitzem la relació de voluntariat

i donem la benvinguda a la persona voluntària.

Per tant, cal dedicar-hi temps perquè la persona se senti acompanyada en els seus primers passos dins l'entitat.

És aconsellable tenir descrit en el pla de voluntariat

com ha de ser aquest moment per evitar les presses i la improvisació.



Des d'una perspectiva accessible cal que tinguem present els aspectes següents:

- Hem d'**acompanyar la persona voluntària** a l'hora de formalitzar el seu compromís amb l'entitat i oferir-li el suport que necessiti per comprendre i signar els documents (full de compromís, drets i deures, informació sobre l'entitat i altres document de l'organització).
- Hem de tenir en compte que la persona pot necessitar un **suport per fer l'activitat voluntària**. Els recursos poden ser molt diversos (elements gràfics, suport d'una persona voluntària que conegui les activitats, documents adaptats...). Hem de trobar els més adequats per a cada persona, per facilitar la seva vinculació i participació a l'entitat.

Per això, necessitem:

- Una persona assalariada encarregada de coordinar el voluntariat, formada en temes d'accessibilitat.
- Fer accessible la documentació de l'entitat, en la mesura del possible.

» A l'annex 2 pots consultar un model de full de compromís entre l'entitat i la persona voluntària.

» A l'annex 3 pots consultar els drets i deures de les persones voluntàries.

» A l'annex 4 pots consultar una autorització d'ús d'imatge i protecció de dades.

Recursos

- **Com fer documents accessibles**
Generalitat de Catalunya
- **Catàleg de serveis sobre accessibilitat**
Generalitat de Catalunya
- **La comunicació inclusiva a l'entitat**
Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ),
butlletí número 154, desembre de 2017

6. INCORPORACIÓ DEL VOLUNTARIAT A L'EQUIP DE L'ENTITAT

En aquesta fase haurem de reforçar en tot l'equip de l'entitat la idea que **el temps dedicat a les persones voluntàries és una inversió** i no una pèrdua de temps.

Una bona incorporació de les persones voluntàries requereix temps per conèixer-les en tots els aspectes.

Si la persona voluntària prové d'una altra entitat, és important que les dues entitats (la que la deriva i la que l'acull) mantinguin una comunicació fluïda per conèixer la seva situació.

No obstant, tinguem present que l'entitat que la deriva no pot difondre informació de la persona voluntària sense la seva autorització.

Quan la persona voluntària prové d'una altra entitat, normalment aquesta entitat l'acompanya en la cerca i en fa el seguiment un cop ha iniciat l'acció voluntària. És una ocasió més per enfortir el treball en xarxa entre entitats.

Per garantir l'**accessibilitat cognitiva i sensorial**, haurem de comprovar que tots els materials d'informació i formació que entreguem a la persona voluntària siguin accessibles. Això implica, un cop més, que haurem de tenir documents en format de Lectura Fàcil, Braille i llengua de signes, entre d'altres.

L'entitat ha de tenir recursos per adaptar tots els materials als diferents formats accessibles, com ara persones formades o especialistes que puguin fer un seguiment adequat de les adaptacions i webs de suport. Per optimitzar i fer un ús col·lectiu d'aquests recursos, el treball en xarxa és aquí més necessari que mai.

Abans d'incorporar la persona voluntària hem de comprovar si l'espai on farà l'acció segueix els criteris d'**accessibilitat física**.

Podem preguntar-nos:

- És a prop del transport públic?
- Si no hi ha transport públic a prop, com s'hi pot arribar? (podem fer un document amb les indicacions)
- Hi ha barreres arquitectòniques a l'edifici?
- Els rètols són clars i ajuden a orientar-se amb facilitat?



Què hem de fer abans d'incorporar les persones voluntàries?

- **Identificar** els documents i espais que s'han d'adaptar.
- **Consultar** persones o entitats professionals i expertes en adaptació de materials.
- **Incloure** els materials adaptats en el procés d'incorporació de les noves voluntàries.
- **Acompanyar**, si s'escau, la persona voluntària en el moment d'incorporar-se a la tasca.

Aquesta fase també ens pot servir per fer un exercici d'honestedat com a entitat: si no podem garantir que el nostre voluntariat sigui totalment accessible, ja sigui per manca de recursos o per manca de treball intern previ entre l'equip, ho hem d'indicar.

Altres vies per garantir la inclusió

Trobades

Una manera per garantir una inclusió real i transversal dins de l'entitat és crear dos espais de trobada amb el voluntariat durant la fase d'incorporació.

- Espai de trobada entre el voluntariat i la resta de membres de l'entitat (personal assalariat i no assalariat).
- Espai de trobada entre persones voluntàries (veteranes i noves).

Abans d'organitzar aquests espais de trobada, cal sensibilitzar l'equip tècnic de l'entitat sobre els diferents perfils de persones voluntàries que s'incorporaran i participaran de les trobades.

Durant les trobades, és recomanable entregar a les persones voluntàries que s'acaben d'incorporar a l'entitat un **calendari dels actes que convoca l'entitat**, com ara assemblees o formacions, i convidar-les des d'un principi.

Evidentment, si convidem les persones voluntàries, l'entitat haurà de garantir l'accessibilitat plena d'aquests actes.

Persona de referència

També, és a partir de la fase d'incorporació quan la persona voluntària ha de tenir molt clar:

- Qui és la seva persona referent dins de l'entitat.
- Com pot contactar amb ella (telèfon, correu electrònic, horari...).

Per la seva banda, l'entitat ha de preguntar a la persona voluntària com pot contactar amb ella.

Si a l'entitat hi ha una persona tècnica referent del voluntariat i una persona responsable de voluntariat, és important que hi hagi una bona coordinació entre elles.

Es poden fer trobades a tres bandes:
voluntària – tècnica – responsable de voluntariat.

Una altra passa que pot fer l'entitat per millorar l'accessibilitat és la **renovació de la base de dades** de les persones voluntàries, per tal que incloguin camps, com, per exemple, la modalitat preferent de comunicació.

Proposta

Incorporar persones voluntàries que representin l'equip de voluntariat de l'entitat, i en els espais de decisió, com ara els consells directius o patronats.

Recurs

- **Associació Lectura Fàcil**