

# DIÀLEGS DIVERSES

Jornades de benestar social 2007-2008

pels drets humans i la inclusió social

## Voluntariat social i inclusió (II)

Les necessitats formatives del voluntariat

SC+



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet



Generalitat de Catalunya



Diputació  
Barcelona  
xarxa de municipis

Pla Local per a la  
**INCLUSIÓ  
SOCIAL**

pas pas  
construïm Santa Coloma

## Índex

1. El Diàleg «Voluntariat social i inclusió (II)»	3
2. Els resultats de la dinàmica “Un pla formatiu per al voluntariat social de Santa Coloma de Gramenet”	5
2.1. El Pla formatiu per al voluntariat social	5
2.2. Propostes formatives generals	7
2.3. Propostes formatives per sectors	2
3. Reconeixement i noves adscripcions al Punt del Voluntariat	7

La formació per als voluntaris i voluntàries és una eina bàsica per enfortir les seves motivacions i el seu compromís. Mitjançant la formació, el voluntari/a pot descobrir nous horitzons personals que li seran de molta utilitat en el desenvolupament de la seva intervenció.

Així doncs, resulta prioritari elaborar i disposar d'un Pla de Formació per al Voluntariat Social, amb el consens i la participació dels voluntaris i les entitats de la ciutat que treballen amb els col·lectius més desfavorits o vulnerables. L'objectiu és concretar una oferta de cursos i tallers dissenyada a mida de les necessitats i les peticions d'aquest col·lectiu, comptant amb el suport tècnic de la Federació Catalana del Voluntariat Social, la Generalitat de Catalunya i el Punt del voluntariat de Santa Coloma de Gramenet.

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, que comparteix amb la Federació Catalana del Voluntariat Social l'opinió de què la formació és un pilar, un recurs necessari per al desvetllament de la sensibilitat social i de la continuïtat en el compromís assumit dins una entitat, ofereix aquestes propostes amb el convenciment de què us resultaran útils i profitoses.



## 1. El Diàleg «Voluntariat social i inclusió (II)»

El 4 de febrer de 2008 va tenir lloc la segona part del Diàleg «Voluntariat social i inclusió», dins de les Jornades de Benestar social 2007-2008: «Diàlegs pels Drets humans i la inclusió social».

Amb aquest Diàleg, titulat «Les necessitats formatives del voluntariat», l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet va voler donar un pas més en la feina engegada el mes de desembre, aprofundint en les propostes que havien aportat els i les participants en aquella sessió. Alhora, es féu un reconeixement públic a les entitats fundadores del Punt del Voluntariat i s'acredità formalment la incorporació de noves entitats al Punt.

L'acte estava adreçat a les entitats ciutadanes que treballen en l'àmbit del voluntariat social, als ciutadans o ciutadanes que hi fan de voluntaris/es, i especialment a totes aquelles persones que havien assistit al Diàleg del 19 de desembre.

En aquesta segona sessió, varem comptar amb la presència de membres de les següents entitats i organismes:

- AM.MA.ME. Amics del malalt mental
- Grup de Maria Auxiliadora
- ASED. Associació Suport Emocional al Dol
- Centre Obert Rialles
- Assemblea Cristiana Evangèlica
- Fundació Integramenet
- Caritas Diocesana de Barcelona
- Església Evangèlica de Catalunya
- Grup de Voluntaris d'Atenció Primària de Salut
- Pla Educatiu d'Entorn. Serveis Educatius. Generalitat
- Federació Catalana del Voluntariat
- Àrea de Salut. Diputació de Barcelona
- Benestar Social. Ajuntament SCG

En l'obertura del Diàleg, la Sra. Dolça Garcia, tinent d'alcalde i regidora de Benestar social de l'Ajuntament de Santa Coloma, presentà el dossier de resultats de la dinàmica participativa del 19 de desembre «*Dilemes entorn al voluntariat social*».

Tot seguit, el Sr. Sergi Del Ser, de l'equip tècnic del Punt del Voluntariat, es féu càrrec de guiar la dinàmica participativa «*Un pla formatiu per al voluntariat social de Santa Coloma de Gramenet*».

Per últim, la Sra. Dolça Garcia i el Sr. Carlos Andreu, regidor adjunt de Benestar Social, en un acte protocol·lari reconegueren formalment la tasca de les entitats fundadores del Punt del Voluntariat, i feren lliurament oficial de les acreditacions a les noves entitats adscrites al Punt.

En el present document recollim el treball i les aportacions dels voluntaris i voluntàries i els membres d'entitats que van participar en aquesta jornada, així com les propostes formatives que se'n derivaren. Podreu trobar-hi també, la relació de les entitats de Santa Coloma que en aquests moments són membres actius del Punt del Voluntariat.

## 2. Els resultats de la dinàmica «Un pla formatiu per al voluntariat social de Santa Coloma de Gramenet»

L'equip tècnic del Punt del Voluntariat i de l'Oficina del Pla Local per a la inclusió social va exposar les línies marc que havien sorgit de la sessió del 19 de desembre, les propostes de formació general que es plantejava oferir l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, i la metodologia i calendarització pensades.

A continuació es realitzà una primera dinàmica per prioritzar les propostes formatives generals, en la que els i les participants a la sessió van indicar les tres opcions que els semblaven més interessants. Del resultat d'aquesta votació, sorgiria l'ordenació del pla formatiu general per al voluntariat social de Santa Coloma de Gramenet.

Finalment, per mitjà d'una segona dinàmica, es treballaren les propostes formatives adreçades específicament a cada sector.

### 2.1. El Pla formatiu per al voluntariat social



En el primer Diàleg «Voluntariat social i inclusió» (19/12/07) es va realitzar una dinàmica participativa amb les persones assistents a la sessió, organitzades en grups de treball.

De la feina d'aquests grups van sorgir propostes i demandes explícites a l'entorn de les necessitats de formació del voluntariat, que ens han permès definir les línies marc del Pla formatiu per al voluntariat social de Santa Coloma. A saber:

- Funcions i límits del voluntari/a
- Relació amb altres professionals en la pràctica del voluntariat
- Motivació, autoestima i desenvolupament d'habilitats del voluntariat
- Increment del nombre de voluntaris/es
- Com fer aquesta formació?
- Amb el recolzament de l'Ajuntament

4

Diàleg «voluntariat social i inclusió (II)»

En base a aquestes línies, l'Ajuntament de Santa Coloma va llançar una proposta per al disseny i l'organització dels cursos i les diverses opcions formatives.

El Pla formatiu per al voluntariat social de Santa Coloma de Gramenet contempla continguts adreçats a totes les entitats o persones voluntàries, independentment de l'àmbit en el que treballen, i continguts especialitzats (coneixements tècnics) per a cada sector o àmbit d'intervenció. Distingim, per tant, entre una formació de tipus general i formacions específiques o sectorials.

Per a impartir els cursos comptarem amb la Direcció General d'Acció Comunitària de la Generalitat de Catalunya i la Federació Catalana del Voluntariat. Tenim també la possibilitat de fer ús de les ofertes formatives de què disposen algunes de les entitats que formen part del Punt del Voluntariat de Santa Coloma de Gramenet.

Ens plantejem organitzar aquesta formació per mitjà de mòduls temàtics, d'una durada aproximada de 4 a 6 hores. Cada mòdul constarà d'un o dos tallers que s'impartiran en horaris adaptats a les necessitats de les persones que hi participin.

A més dels cursos, i responent a una de les peticions expressades en el primer Diàleg de 19 de desembre, l'Ajuntament de Santa Coloma ha establert contactes amb diversos Instituts d'Educació Secundària de la ciutat, per tal de definir conjuntament una campanya de sensibilització adreçada als i les alumnes dels centres educatius.

### 2.2. Propostes formatives generals

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet exposà una proposta de continguts formatius generals, que es treballà amb els assistents per tal que cadascú tingués l'oportunitat d'expressar quines eren les opcions que li semblaven més interessants.

Els resultats d'aquesta prioritització han estat:

Mòdul formatiu	Puntuació
Motivació i habilitats comunicatives	15
Gestió del Voluntariat	13
Sentiments i emocions	11
Actituds i valors en l'acció voluntària	9
Nova cultura organitzativa i treball en xarxa	8
Iniciació al voluntariat	4

5

Les necessitats formatives del voluntariat

### Mòdul MOTIVACIÓ I HABILITATS COMUNICATIVES

- **Descripció:** Potenciació de la motivació i entusiasme. Línies creatives de comunicació i relació. Anàlisi de situacions de desencant i de desànim. Recerca de solucions bàsiques i pràctiques.
- **Destinatari/es:** Voluntari/es vinculats des de fa un temps a una associació, i responsables o coordinadors/es d'associacions de voluntariat.

### Mòdul GESTIÓ DEL VOLUNTARIAT

- **Descripció:** Introducció a la gestió del voluntariat. Diferenciació de les tasques de voluntari i tècnics. El voluntariat: captació, formació, enquadrament i fidelització.
- **Destinatari/es:** Responsables de projectes, membres i directius d'organitzacions no lucratives.

### Mòdul SENTIMENTS I EMOCIONS

- **Descripció:** Reconeixement i acceptació dels propis sentiments i emocions com a base d'una bona autoestima. Procés emocional: la seva dinàmica i distorsions. Eines i estratègies per canalitzar les pròpies emocions i empatitzar amb els sentiments dels altres.
- **Destinatari/es:** Persones voluntàries que realitzin tasques en el camp de la intervenció socioeducativa.

### Mòdul ACTITUDS I VALORS EN L'ACCIÓ VOLUNTÀRIA

- **Descripció:** Les actituds: distinció entre actituds i altres conceptes pròxims. Relació entre actituds i valors. Relació entre actituds i creences. L'actitud mental positiva. L'esperança i la tolerància. L'automotivació. Dinàmiques i treball personalitzat.
- **Destinatari/es:** Persones interessades en el tema i, preferentment, que ja realitzin tasques de voluntariat.

### Mòdul NOVA CULTURA ORGANITZATIVA I TREBALL EN XARXA

- **Descripció:** Les TIC (Tecnologies de la informació i la comunicació) i els seus recursos potencials. Els serveis: altres possibilitats de la xarxa. Les TIC: com vèncer les dificultats de la seva implantació a les ONL. Avantatges i dificultats del treball en xarxa; el canvi en la cultura organitzativa, criteris per al treball en xarxa. El paper del Tercer Sector en la societat de la informació; les xarxes ciutadanes; la influència de les ONG en la presa de decisions en l'àmbit internacional; les noves tecnologies com a instrument d'inclusió social: experiències.
- **Destinatari/es:** Responsables i/o coordinadors/es de programes, tècnics o tècniques d'entitats de voluntariat, i associacions.

### Mòdul INICIACIÓ AL VOLUNTARIAT

- **Descripció:** Definició i diversitat del voluntari. Opcions, sentit i valors de l'acció comunitària. Anàlisi de les mancances de l'entorn. El voluntariat com a resposta. El voluntari: motivacions bàsiques, perfil. La intervenció segons àmbits. Els projectes: l'organització, el treball en equip, les funcions i els nivells d'intervenció. Les entitats de voluntariat. L'associacionisme a Catalunya. El marc legal del voluntariat. Drets i deures del voluntari.
- **Destinatari/es:** Persones a partir de 16 anys que tinguin interès per apropar-se a l'acció voluntària o en iniciar un procés de formació en aquest àmbit.

## 2.3. Propostes formatives per sectors

Per tal de treballar les propostes formatives específiques de cada sector es distribuïren els assistents en grups, coincidint amb l'àmbit temàtic en el que exerceixen la seva tasca com a voluntari/es o el de l'entitat de la que formen part:

### Infància i Joventut

- Centre Obert Rialles
- Assemblea Cristiana Evangèlica
- Federació Catalana del Voluntariat

### Aliments Solidaris

- Església Evangèlica de Catalunya
- Caritas parroquial
- Assemblea Cristiana Evangèlica
- AM.MA.ME.

### Immigració

- Fundació Integramenet
- Assemblea Cristiana Evangèlica

### Gent Gran i Salut (Atenció a malalts, Addiccions, altres)

- AM.MA.ME. Amics del malalt mental
- Grup Maria Auxiliadora
- ASED. Associació Suport Emocional al Dol
- Grup de Voluntari de Salut ICS

Per afavorir la reflexió, es formularen tres «preguntes guia» que van permetre identificar les propostes clau dels i les membres dels grups de treball:

1. Amb **quines situacions** t'has trobat en què et mancaven eines per treballar?
2. **Quins coneixements tècnics** necessites per millorar la teva feina com a voluntari/a?
3. **Quina formació** proposaries per assolir-los?



### Grup de treball Infància i Joventut



AMB QUINES SITUACIONS T'HAS TROBAT EN QUÈ ET MANCAVEN EINES PER TREBALLAR?

- Ens hem adonat que l'assistència a l'Esplai ha disminuït fa un temps.
- Ens trobem que la diversitat cultural ha augmentat molt.
- M'he trobat amb alguna situació conflictiva (per exemple: baralles entre joves) que no he pogut resoldre com m'hauria agradat.
- Moltes vegades em dona la sensació que podríem oferir als nens més alternatives lúdiques de les que disposem.
- A vegades em costa valorar les situacions o conductes de risc i intervenir en conseqüència.

QUINS CONEIXEMENTS TÈCNICS NECESSITES PER MILLORAR LA TEVA FEINA COM A VOLUNTARI/A?

- Conèixer la psicologia evolutiva de l' infant i del jove-adolescent.
- Coneixement de l'entorn familiar del menor per poder treballar-hi.
- Coneixement de l'entorn del barri del menor per poder complementar l'oferta lúdica-educativa.

QUINA FORMACIÓ PROPOSARIES PER ASSOLIR-LOS?

- Formació sobre la tipologia de família a Santa Coloma de Gramenet i formes d'intervenció.
- Formació en resolució de conflictes.
- Formació sobre diversitat cultural i interculturalitat.
- Formació sobre identificació de conductes de risc en menors i valoració de la intervenció.
- Formació sobre treball en xarxa amb d'altres institucions vinculades a la infància i la joventut.

8

### Grup de treball Aliments Solidaris



AMB QUINES SITUACIONS T'HAS TROBAT EN QUÈ ET MANCAVEN EINES PER TREBALLAR?

- Ens hem trobat en situacions en què no sabíem com actuar davant de la disconformitat d'un usuari.
- Se'ns feia difícil saber com actuar quan un producte no es trobava en bones condicions.
- Ens fa falta saber com treballar sense fer-nos mal a l'esquena
- A vegades no sabem respondre si la documentació o el protocol no estan clars o són insuficients.
- Ens trobem que no sabem respondre adequadament quan la gent se'ns presenta pel seu compte a demanar aliments (sense la derivació).

QUINS CONEIXEMENTS TÈCNICS NECESSITES PER MILLORAR LA TEVA FEINA COM A VOLUNTARI/A?

- Conèixer les generalitats de les diferents cultures amb les que ens trobem.
- Saber relaxar-me i controlar la situació.
- Tenir habilitats comunicatives i criteris d'actuació davant la dificultat de comunicar-se en diferents idiomes.
- Conèixer el protocol de resolució de conflictes.
- Conèixer com treballar amb seguretat i sense riscos.
- Conèixer els propis límits de la teva funció i els dels altres, per poder ser suport quan sigui necessari.

QUINA FORMACIÓ PROPOSARIES PER ASSOLIR-LOS?

- Formació sobre relacions interpersonals.
- Formació sobre prevenció de riscos en el treball (càrrega i descàrrega).
- Formació sobre emmagatzematge.
- Formació sobre resolució de conflictes.
- Formació sobre Ofimàtica aplicada al programa dels Aliments Solidaris.

9

### Grup de treball Immigració



#### AMB QUINES SITUACIONS T'HAS TROBAT EN QUÈ ET MANCAVEN EINES PER TREBALLAR?

- Ens manca informació sobre els recursos que hi ha a la ciutat, per poder orientar els usuaris.
- Davant de determinades situacions, no hem tingut els suficients coneixements jurídics i/o legals. A la ciutat, fa falta una Oficina d'orientació jurídica per a les persones estrangeres.
- En termes generals, els voluntaris necessitem sentir-nos més recolzats per part de l'Ajuntament.

#### QUINS CONEIXEMENTS TÈCNICS NECESSITES PER MILLORAR LA TEVA FEINA COM A VOLUNTARI/A?

- Conèixer les diferents cultures i idiomes que conviuen al territori.
- Tenir coneixement de la situació social, necessitats i limitacions dels usuaris immigrants que atenem.
- Tenir coneixements de com poder millorar les nostres habilitats comunicatives.
- Saber com gestionar els nostres sentiments, emocions i motivacions davant de la nostra actuació com a voluntaris i voluntàries.

#### QUINA FORMACIÓ PROPOSARIES PER ASSOLIR-LOS?

- Formació sobre captació de fonts de finançament per a les entitats (ajuts econòmics, subvencions...)
- Formació sobre les diferents cultures que conviuen al territori, per mitjà de conferències i diàlegs
- Formació sobre com organitzar jornades o activitats per a voluntaris, en les que participin comunitats i persones immigrades

### Grup de treball Gent Gran i Salut



#### AMB QUINES SITUACIONS T'HAS TROBAT EN QUÈ ET MANCAVEN EINES PER TREBALLAR?

- Ens trobem amb persones que tenen problemes de solitud. Necessitem saber com escoltar-los de la millor manera.
- És important treballar la part emocional del malalt i del seu entorn, però a vegades cal que ajudem més a l'acompanyant que al mateix malalt. Hem de saber com millorar el suport a les famílies.
- Ens manquen eines per saber com trencar el tabú del dol. Les persones haurien d'estar més preparades per a la pèrdua.
- Les persones soles i sense al·licients podrien fer de voluntàries, però no se'ns acut com captar-les. Les dones grans, a vegades, no disposen del temps suficient per fer de voluntàries, perquè estan hipotecades amb els néts.

#### QUINS CONEIXEMENTS TÈCNICS NECESSITES PER MILLORAR LA TEVA FEINA COM A VOLUNTARI/A?

- Conèixer el malalt i el seu entorn familiar (autonomia o dependència, com és viscuda la malaltia...).
- Coneixements psicològics generals, independentment del tipus de malaltia.
- Saber comprendre i escoltar.
- Coneixement sobre malalties mentals. A vegades, la família no n'és plenament conscient i també necessita orientació.
- Coneixement sobre sensibilització per captar gent gran o sola per fer de voluntaris (ex. cafès de voluntaris).

#### QUINA FORMACIÓ PROPOSARIES PER ASSOLIR-LOS?

- Independentment del tema, i per unificar criteris, cal formació general sobre com fer de voluntaris (drets, deures, funcions...).
- També en general, cal formació sobre captació de voluntaris.
- Formació en «escolta activa».
- Formació de tipus psicològic per treballar amb malalts mentals i malalts en general.
- Formació sobre com intervenir amb la família del malalt i el seu entorn.
- En salut mental, cal especialment formació sobre gestió, circuits, protocols i recursos existents.

### 3. Reconeixement i noves adscripcions al Punt del Voluntariat

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, en la figura dels responsables polítics de Benestar social, va voler expressar el seu reconeixement a les entitats que amb el seu esforç i dedicació contribueixen dia a dia a construir una ciutat més rica i solidària envers els col·lectius més vulnerables.

Per aquests motius, s'acreditaren oficialment les entitats que en aquests mesos han expressat la seva voluntat de formar part del Punt del Voluntariat de Santa Coloma de Gramenet.

I molt especialment, es va voler homenatjar les entitats que van participar en la creació d'aquest servei, que es fundà amb el propòsit general de fomentar i fer créixer l'activitat voluntària de la nostra ciutat.

#### Entitats fundadores del Punt del Voluntariat

- ASAUPAM Asociación de apoyo a personas con problemas de drogas
- Caritas Diocesana de Barcelona
- Creu Roja Barcelonès Nord
- Centre Obert Moisès
- Centre Obert Rialles
- Església Evangèlica
- Fundació Integramenet
- Fundació Privada Amics de la Gent Gran
- Grup de María Auxiliadora
- Grup de Voluntaris d'Atenció Primària de Salut

#### Noves adhesions al Punt del Voluntariat (desembre 2007 – febrer 2008)

- ACAU Associació Coordinadora d'Ajuda Unida
- ACUIVOL Asociación de Cuidadores y Voluntarios
- AM.MA.ME. Associació d'Amics del Malalt Mental
- ASED Associació de Suport Emocional al Dol
- Assemblea Cristiana Evangèlica
- Associació espanyola contra el càncer
- Fundació Germina



