

DIÀLEGS DIVERGES

Jornades de benestar social 2007-2008

pels drets humans i la inclusió social

Voluntariat social i inclusió

Reflexió entorn del paper del voluntariat social
en la lluita contra l'exclusió

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»	3
2. Els resultats de la dinàmica «Dilemes entorn al voluntariat social»	4
2.1. Què podem aportar els voluntaris o les voluntàries de cara a les persones vulnerables?	5
2.2. Amb quines limitacions ens trobem en la pràctica?	5
2.3. Necessitem una formació específica? De quina mena?	7
3. El reptes formatius per al voluntariat social	9



Un dels objectius de qualsevol societat que es consideri justa és ajudar a cobrir les necessitats d'aquelles persones que han tingut o tenen dificultats per satisfer-les per si mateixes.

En la Carta Europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, subscripta per l'Ajuntament de Santa Coloma, s'indica que cal avançar en l'assumpció d'un compromís col·lectiu de cara a assolir «el respecte i la garantia dels drets humans per a tots els habitants de les ciutats, sense cap exclusió en la promoció dels valors de cohesió i protecció de les persones més vulnerables».

Aquest plantejament, implica l'adopció de mesures actives per recolzar la població més vulnerable, reforçant els seus vincles socials i potenciant la seva autonomia, per tal d'edificar una societat més lliure i igualitària.

Els «drets socials» han representat el reconeixement de què l'Estat té l'obligació de cobrir les necessitats socials. Però a banda de les administracions, existeixen múltiples entitats i persones que, en el dia a dia, ofereixen serveis i recolzament humà a les persones més vulnerables, de manera desinteressada.

Santa Coloma és una ciutat amb una llarga història de vida associativa i solidària. La intervenció de l'Ajuntament davant les necessitats i mancances d'algunes persones sempre ha comptat amb l'ajut de les entitats i associacions. A finals del 2005 es va constituir el "Punt del Voluntariat Santa Coloma", amb l'objectiu de donar una resposta més global a les necessitats d'aquests col·lectius més vulnerables. Aquesta xarxa social continua creixent i cohesionant el sector social de la nostra ciutat

Els voluntaris i les voluntàries tenen un paper fonamental en la lluita contra l'exclusió social, diferent però alhora compatible amb les intervencions dels o les professionals. Cal una reflexió acurada sobre el paper dels voluntaris i les voluntàries socials i els reptes als què s'enfronten. I cal també que cerquem plegats noves estratègies per millorar en termes de qualitat la tasca que desenvolupen.

Dolça Garcia Monroy

Tinent d'alcalde i regidora de Benestar Social
de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet



1. EL DIÀLEG VOLUNTARIAT SOCIAL I INCLUSIÓ

El 19 de desembre de 2007 l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet va encetar les Jornades de Benestar social 2007-2008: «Diàlegs pels Drets humans i la inclusió social» amb una sessió dedicada al voluntariat social. Aquest Diàleg es va emmarcar també en els actes celebrats al voltant del Dia Internacional del Voluntariat (5 de desembre), i es va realitzar en coordinació amb el Punt del Voluntariat de Santa Coloma de Gramenet.

L'objectiu d'aquest primer Diàleg fou reflexionar conjuntament entorn el paper del voluntariat social en la lluita contra l'exclusió social, situant aquesta deliberació en el marc normatiu del Pla Nacional de l'Associacionisme i el Voluntariat.

L'acte estava adreçat, principalment, a les entitats ciutadanes de Santa Coloma de Gramenet que treballen en l'àmbit del voluntariat social i als ciutadans o ciutadanes que hi fan de voluntaris/es. Però en el Diàleg «Voluntariat social i inclusió» es va poder comptar amb una àmplia participació ciutadana, assistint-hi membres de les entitats:

- ACAU Associació Coordinadora d'Ajuda Unida
- ACUIVOL Asociación de Cuidadores y Voluntarios
- AM.MA.ME. Associació d'Amics del Malalt Mental
- Fundació Privada Amics de la Gent Gran
- ASED Associació de Suport Emocional al Dol
- APSOCECAT Associació catalana pro persones sordcegues
- ASPANIDE
- Associació d'afectats/des de fibromiàlgia i fatiga crònica
- Associació espanyola contra el càncer
- Centres Assistencials Dr. Emili Mira i López
- Creu Roja Santa Coloma i Creu Roja Barcelonès Nord
- Centre Obert Germina
- Centre Obert Rialles
- Església Evangèlica del carrer Magallanes
- Grup de Maria Auxiliadora.

També van assistir persones interessades en aquest tema, a títol individual i en representació dels móns polític i institucional: Diputació de Barcelona, Federació Catalana del Voluntariat Social (Generalitat de Catalunya) i el propi Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

En la primera part de la sessió, es va comptar amb la presència de Núria Monsalve, Tècnica de la Unitat Territorial de Barcelona de la Federació Catalana del Voluntariat Social que va compartir una exposició sobre *El paper del voluntariat social en la lluita contra l'exclusió*.

A continuació, es va realitzar una dinàmica participativa, *Dilemes entorn al voluntariat social* a càrrec de Jordi Gusi, llicenciat en economia, consultor social i expert en economia social.

I finalment, la Regidora de Benestar Social de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, Dolça Garcia, i el Regidor adjunt de Benestar Social, Carlos Andreu, van fer el lliurament oficial de les acreditacions a les noves entitats adscrites al Punt del Voluntariat.

En el present document, es recullen els resultats de la dinàmica participativa que es va realitzar en aquesta jornada, per mitjà de la qual es pretenia donar resposta a alguns dels interrogants que apareixen al voltant de la intervenció dels voluntaris o voluntàries:

- Quin és el paper dels voluntaris i voluntàries en relació a la inclusió social?
- Quines són les limitacions amb què es troben en la seva pràctica?
- Quines són les seves demandes i les seves necessitats per tal de millorar la seva acció?

2. Els resultats de la dinàmica «Dilemes entorn al voluntariat social»

La dinàmica «Dilemes entorn al voluntariat social» es va realitzar per mitjà de 3 grups de treball, formats per 10-12 persones aproximadament, que van debatre sobre la pregunta general o el dilema de: *«Com fer compatible l'acció voluntària amb la satisfacció de les necessitats de les persones més vulnerables?»*

Per afavorir la reflexió entorn a aquesta qüestió es van proposar tres «preguntes guia», que permeteren identificar els plantejaments clau de les persones assistents a l'acte. A saber:

- **Què podem aportar els voluntaris o les voluntàries de cara a les persones vulnerables?**
Les administracions i els o les professionals d'algunes entitats ofereixen serveis per atendre o potenciar l'autonomia de les persones més desfavorides, però els voluntaris/es oferim quelcom més...
- **Amb quines limitacions ens trobem en la pràctica?**
A vegades, les situacions que pateixen les persones que són ateses pels voluntaris/es tenen a veure amb problemes que s'escapen de les nostres mans, i a vegades ens manquen recursos per donar-hi resposta...
- **Necessitem una formació específica? De quina mena?**
Els voluntaris posem molts esforços a l'hora d'atendre les persones, però a vegades ens manquen eines... En quines matèries pensem que ens caldria formar-nos?



Recollim a continuació les aportacions que van fer cada un dels grups de treball sobre les respectives qüestions de debat.

2.1. Què podem aportar els voluntaris o les voluntàries de cara a les persones vulnerables?

Les administracions i els o les professionals d'algunes entitats ofereixen serveis per atendre o potenciar l'autonomia de les persones més desfavorides, però els voluntaris/es oferim quelcom més...

*Aportamos experiencia
y amor*

La nostra experiència és molt important per a saber com atendre i tenir cura dels altres. Els hi donem afecte i companyia, lliure i desinteressadament.

*Acompañamiento, transmisión
de esperanza, ilusión*

Aportem quelcom que les administracions no poden aportar: esperança, il·lusió. Moltes vegades perquè nosaltres hem passat per la mateixa situació. Si estan molt malament, al menys els podem acompanyar en tot allò que necessitin.

*Orientación e información
a las personas que lo necesitan*

No sempre saben a on han d'adreçar-se o què fer per a solucionar els seus problemes. Nosaltres els oferim informació i orientació.

Aportamos una escucha activa

Moltes vegades les persones a les què atenem només volen que algú les escolti. Poder parlar amb algú que els hi pari atenció de veritat.

*Ofrecemos nuestro tiempo,
el que podemos dar*

Ens agradaria poder donar molt més del nostre temps. Tot es poc. Però també hem d'atendre les nostres famílies.

*Aportamos una mirada
y una sensibilidad femeninas*

Les dones tenim una manera diferent de fer les coses. Estem acostumades a tenir cura i atendre els altres. Sabem com fer-ho.

2.2. Amb quines limitacions ens trobem en la pràctica?

A vegades, les situacions que pateixen les persones que són ateses pels voluntaris/es tenen a veure amb problemes que s'escapen de les nostres mans, i a vegades ens manquen recursos per donar-hi resposta...

*Queremos saber delimitar
el espacio como voluntario
y como persona*

Els voluntaris i voluntàries tenim molt bones intencions però algunes vegades no sabem fins on podem arribar. El voluntaris atenem situacions molt dures i algunes vegades límits.

*A los profesionales
les falta tiempo para atender
a los voluntarios*

En moltes ocasions els i les professionals que han de coordinar les actuacions dels voluntaris, tenen d'altres feines

burocràtiques o molta feina i no els poden atendre degudament. Els voluntaris ens trobem una mica «desemparats» i se'ns plantegen dubtes que resollem guiant-nos pel sentit comú.

Necesitamos tener protocolos de intervención (hospitales)

L'existència de protocols d'acollida i intervenció podrien resoldre o «paliar» en part, la manca de temps que els professionals ens poden dedicar als voluntaris. Els centres que acullen a voluntaris haurien de tenir bons mecanismes d'acollida. Hi ha centres que en tenen de protocols i els valorem de manera molt positiva.

Nos hace falta Clarificar nuestras funciones y saber los límites

Amb cursos de formació podríem aprendre a marcar els límits. Però cal aclarir quines són les funcions dels voluntaris i voluntàries i fins on podem arribar. Caldrien tallers d'autoestima per als voluntaris i voluntàries.

Nos falta tiempo

Ens agradaria tenir més temps per a poder atendre millor els problemes i poder aprofundir en les situacions. Per poder escoltar...

Necesitamos canalizar los sentimientos y la carga psicológica

Necessitem cursos de formació que podrien millorar i alleugerar la càrrega psicològica que ens queda després o durant la intervenció, perquè no és el mateix anar de visita que fer de voluntari.

Se necesitan más voluntarios y voluntarias

Totes les persones del grup van coincidir que els voluntaris són pocs i que en calen més. Cal formar els joves en la transmissió de valors i Ciutadania.

A veces nos encontramos con barreras burocráticas

Algunes vegades els voluntaris i voluntàries ens trobem amb traves burocràtiques que ens impedeixen intervenir amb celeritat. Hem d'esperar l'autorització de les corresponents direccions dels centres i/o que ens facilitin les llistes d'aquelles persones amb les quals hem d'intervenir o atendre.

Las personas a las que atendemos no tienen información sobre nosotros

Ens trobem que, algunes vegades, les persones a les que hem d'atendre no saben qui som nosaltres i què fem. Això fa que es donin situacions de confusió. De nou es planteja la necessitat que l'entitat que acull estableixi un protocol de recepció i presentació.

2.3. Necessitem una formació específica? De quina mena?

Els voluntaris posem molts esforços a l'hora d'atendre les persones, però a vegades ens manquen eines... En quines matèries pensem que ens caldria formar-nos?



Necesitamos una formación administrativa y de gestión

Les entitats de voluntariat necessitem formació administrativa i de gestió per a organitzar-nos i millorar. Potser, hauríem de saber com formar «presidents» d'entitats de voluntariat.

Habría que hacer formación en los institutos

No hi ha renovació al voluntariat: no hi ha gent jove que facin de voluntaris, i els que hi ha venen a fer pràctiques però després se'n van per a exercir com a professionals. Necessitaríem fer formació als instituts de secundària per a difondre la tasca del voluntariat. A través d'una campanya amb professionals de l'Ajuntament o entitats, i testimonis de voluntaris i voluntàries (predicar amb l'exemple).

Queremos formación especializada

Ens guiem per la intuïció, però ens caldria una mica de formació per a tenir més seguretat en allò que fem. Veiem que, a vegades, ens manquen certs coneixements sobre les situacions que pateixen les persones a les què atenem. Necessitem que l'Ajuntament ens ofereixi la formació als voluntaris en cada sector o tema en els què treballem (ex. Com tractar malalts segons la seva malaltia concreta; nens de famílies amb dificultats, joves en risc, etc.)

Necesitamos formación para desarrollar habilidades

Per fer de voluntari has de ser psicòleg, amic, consolador... donar amor. Necessitem formació per a saber acompanyar, tractar les persones, saber escoltar, saber com parlar-li, etc. Formació en les habilitats del voluntari mateix.

Necesitamos talleres de motivación y autoestima

La tasca del voluntari és dura. A vegades, els problemes ens «pesen» massa i caiem en el desànim. A més, cadascú té també la seva pròpia vida i els seus propis problemes... Necessitem anar fent, regularment, tallers de motivació i autoestima per als voluntaris i voluntàries.

Tendriamos que formarnos en el trabajo en red

Veiem que és important facilitar l'intercanvi entre els grups de voluntaris de Santa Coloma i recollir les idees de la gent (ens poden formar altres voluntaris amb la seva experiència).

Necessitem formació en el treball en xarxa i en l'intercanvi d'experiències i coneixements.

Queremos saber cómo sensibilizar a otras personas

Necessitem formació per a saber com sensibilitzar a altres persones cap el voluntariat.

Necesitamos contar con el respaldo del Ayuntamiento

En general, necessitem sentir-nos recolzats per l'Ajuntament. Necessitem que l'Ajuntament ens doni la formació i ens agradaria donar el servei a través de l'Ajuntament.

Cómo podemos adaptarnos a los horarios de la formación?

Adaptar els horaris de la formació als grups de voluntaris i segons els temes (ex. la formació per als joves voluntaris es podria fer a partir de les 18 h o 19 h, però per a la gent gran des de les 16 h...).



3. El reptes formatius per al voluntariat social

Les qüestions plantejades en la dinàmica participativa van ser debatudes en els diferents grups de treball formats pels assistents a la sessió. D'aquest treball conjunt van sorgir propostes i demandes explícites a l'entorn de les necessitats de formació del voluntariat, per tal de millorar la qualitat i les condicions de la seva tasca.

El Departament de Benestar Social de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet recollim aquestes legítimes peticions dels voluntaris i les voluntàries, i ens proposem donar-los resposta.

Per aquest motiu, ens plantejem endegar un Pla de Formació per al Voluntariat Social amb el consens i propostes de les entitats ciutadanes que treballen en aquest àmbit, que s'inscriuria dins del Pla Local contra l'Exclusió Social i que es gestionaria des del Punt del Voluntariat.

Assumim, per tant, com a línies marc d'aquest Pla de formació els reptes formatius i les demandes que s'han expressat en el Diàleg «Voluntariat Social i Inclusió», amb la voluntat de traduir-les en propostes concretes de formació.



Línees marc per a concretar en propostes de formació

- **Funcions límits del voluntari**
 - Formació més general sobre la figura i el paper del voluntari
 - Formació administrativa i de gestió
 - Formació especialitzada segons la temàtica de cada àmbit de voluntariat
- **Relació amb altres professionals en la pràctica del voluntariat**
 - Formació administrativa i de gestió
 - Formació en treball en xarxa
 - Recolzament de l'Ajuntament
- **Motivació, autoestima i desenvolupament d'habilitats del voluntariat**
 - Tallers de motivació i autoestima
 - Formació en habilitats
- **Increment del nombre de voluntaris/es**
 - Formació en sensibilització
 - Formació als Instituts de secundària de la ciutat
- **Com fer aquesta formació?**
 - Treballant en xarxa
 - Amb horaris adaptats als voluntaris
 - Amb el recolzament de l'Ajuntament

