

GUÍA



PARA VOLUNTARIOS
DE PROGRAMAS DE SOPORTE AL ALOJAMIENTO

El proyecto Erasmus+ para Asociaciones estratégicas “Formación para especialistas de programas de soporte al alojamiento” –abreviado en inglés ‘TrainHouse’– ha reunido a organizaciones que trabajan en el ámbito del sinhogarismo en República Checa, Finlandia, Hungría, España y Reino Unido. El proyecto tiene como objetivo desarrollar materiales de trabajo que puedan ser útiles para profesionales, *peers* y voluntarios en el apoyo a las personas sin hogar y su acceso a una vivienda independiente. Entre 2016 y 2018, los seis países socios intercambiaron buenas prácticas en el soporte a las personas sin hogar en su tránsito hacia la vivienda.

El término ‘vivienda’ se aborda en esta guía de manera genérica para cubrir un variado espectro: en algunos países, los servicios de alojamiento entendidos como hostales o pensiones ofrecen apartamentos tipo estudio (a menudo con baño y cocina privados), mientras que en otros países se incide en la vivienda independiente, tanto si es compartida como individual o destinada a familias. En todas las modalidades, el usuario/a recibe apoyo adicional por parte de voluntarios, *peers* y profesionales para ayudarle a preservar su contrato de vivienda.

Clique [aquí](#) para saber cómo definen los autores los programas de soporte a la vivienda.

PRESENTACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

Arrels Fundació, España

Durante 30 años, Arrels Fundació ha acompañado a las personas que duermen en las calles de Barcelona y trabaja también para sensibilizar y transformar esta realidad. Para hacerlo posible, ha lanzado diferentes proyectos y servicios durante todos estos años gracias a la colaboración de un gran número de voluntarios y profesionales.



Arrels

Durante los últimos años, la fundación ha promovido la participación de las personas que han padecido sinhogarismo y trabaja ahora también en la posibilidad de introducir a *peers* en los programas de Apoyo a la Persona. Estos equipos se encargan de proporcionar un seguimiento social intensivo, transversal y a largo plazo a las personas que han dormido en la calle durante muchos años y que viven ahora en una vivienda permanente ajustada al modelo Housing First.

Para más información sobre la organización, haga clic [aquí](#).

Menhely Alapítvány (Fundación de acogida), Hungría

Menhely



Fundada hace 30 años, Menhely Alapítvány proporciona una amplia variedad de servicios para personas sin hogar y familias en Budapest, y promueve la cooperación entre agentes sociales. En nuestros equipos, voluntarios –o *peers* en algunos programas– y profesionales trabajan juntos.

Además de nuestros servicios, publicamos una revista llamada Fedél Nélkül ('Sin techo') y también organizamos certámenes artísticos, así como actividades comunitarias.

Ofrecemos servicios de todo tipo que se apoyan en la ayuda de voluntarios/as. Estos servicios abarcan, desde servicios básicos como distribución de comida los fines de semana, hasta servicios cualitativos como participación en eventos fotográficos u orientación en temas de vivienda para personas sin hogar, todo ello añadido a la calidad de nuestro trabajo social. Algunos de nuestros expertos por experiencia también forman parte del voluntariado de programas de sensibilización pública.

Para más información sobre la organización, haga clic [aquí](#).

Platforma pro Sociální Bydlení (Plataforma Checa pro-Vivienda Social), República Checa

Platforma



La Plataforma para la Vivienda Social es una organización que aglutina a 79 miembros –proveedores de servicios, expertos en vivienda social y necesidades de vivienda–, y lucha por una propuesta de ley en Vivienda Social que termine con

el sinhogarismo en República Checa. Uno de los miembros de la Plataforma, IQ Roma servis, tiene experiencia y formación en servicios orientados a garantizar la estabilidad de la vivienda, basados en los principios Housing First.

Desde sus inicios, la Plataforma para la Vivienda Social se ha mostrado interesada en incorporar a expertos por experiencia con trayectorias pasadas de sinhogarismo para que aporten su visión en los estatutos y organización y revisen las líneas estratégicas. Las personas con necesidades de vivienda son activistas en la propuesta de ley de Vivienda Social, en las regulaciones sobre vivienda en varias administraciones y en audiencias públicas y conferencias de prensa organizadas por la Plataforma. IQ Roma servis contrata a orientadores *peers* para servicios de realojamiento y estabilidad de vivienda de familias sin hogar en el marco del programa piloto Housing First en República Checa.

Para más información sobre la organización, haga clic [aquí](#).

BMSZKI, Hungría

BMSZKI es el mayor programa de atención a personas sin hogar en Budapest, Hungría, y ofrece gran variedad de servicios, desde equipos de calle hasta centros de día, atención sanitaria, albergues y alojamiento temporal para hombres, mujeres, parejas y familias. Aparte de estos servicios, también hemos implementado programas de soporte a la vivienda para personas que cooperan con nuestro equipo de apoyo después de haberse trasladado a su vivienda independiente. BMSZKI lanzará una prueba piloto de Housing First a finales de 2018 que proporcionará vivienda a 25 personas que duermen en la calle.



Para más información sobre la organización, haga clic [aquí](#).

BMSZKI

Vailla vakinaista asuntoa ry, (ONG No Fixed Abode), Finlandia

No Fixed Abode es una ONG fundada por personas sin hogar en 1986. La organización no tiene vinculación política ni religiosa, pero sí pretende incidir en las políticas de vivienda en Finlandia, junto con otros agentes sociales. El objetivo de la organización es acabar con los albergues y hacer posible que la persona pueda vivir en su propio piso.



La organización posee una larga trayectoria de colaboración y trabajo efectuado por personas sin hogar. Durante los primeros 10 años, la organización se nutría exclusivamente de trabajo voluntario. La primera persona contratada fue un hombre que había salido de la calle e impartía un taller de ebanistería donde enseñaba el oficio de carpintero. La organización se rige fundamentalmente por la participación en muchos ámbitos de personas que han sufrido trayectorias de sinhogarismo, desde trabajo como *peers* hasta administración.

En la actualidad, No Fixed Abode tiene contratadas a unas 40 personas, de las cuales un 25 por ciento han experimentado sinhogarismo. La organización gestiona dos bloques de viviendas Housing First con 100 pisos en total. Los residentes reciben un seguimiento adaptado a sus necesidades. No Fixed Abode ofrece un equipamiento nocturno, un centro de atención conducido por voluntarios y *peers*, un equipo de calle nocturno, equipos de apoyo a la vivienda y apoyo itinerante, apoyo a la vivienda dispersa, especialización en temas de inmigración y unas colonias de verano organizadas por *peers*.

Para más información sobre la organización, haga clic [aquí](#).

Vailla ry



Fundada en 1969 por un pequeño grupo de personas sin hogar en Londres, St. Mungo's es una organización benéfica contra el sinhogarismo que trabaja en el sur de Inglaterra. St. Mungo's proporciona soporte y servicios a las personas sin hogar o en

riesgo de convertirse en sin hogar mediante equipos de calle, alojamiento temporal, soporte a la vivienda y modelos Housing First, así como atención centrada en la recuperación, formación, ocupación y empleo.

St. Mungo's cuenta con 1.200 trabajadores que dan soporte a 2.700 usuarios mediante 350 servicios.

Para más información sobre la organización, haga clic [aquí](#).

	Servicios tradicionales	Alojamiento con soporte	Housing First	Re-alojamiento rápido	Voluntariado	Soporte de peers
Arrels (ES)	✓	✓	✓		✓	✓
BMSZKI (HU)	✓	✓				
Menhely (HU)	✓	✓		✓	✓	✓
Platforma (CZ)			✓	✓		✓
St Mungo's (UK)	✓	✓	✓		✓	✓
Vva ry (FI)	✓	✓	✓		✓	✓

Esta Guía para voluntariado presenta un resumen de todo lo aprendido durante el proyecto. Esperamos que otros servicios orientados a la vida independiente de las personas sin hogar tengan en cuenta estos consejos e ideas para proporcionar un soporte más eficiente y creativo.

Para consultar la Guía de profesionales, haga clic [aquí](#).

Para consultar la Guía de trabajadores *peers*, haga clic [aquí](#).

INDICE

Capítulo 1 - ¿POR QUÉ NECESITAMOS VOLUNTARIOS?	6
La importancia del voluntariado en los programas de soporte a la vivienda	
Capítulo 2 - LA TAREA DEL VOLUNTARIO	8
Definir claramente sus funciones	
Capítulo 3 - ASPECTOS LEGALES	11
Requisitos a tener en cuenta	
Capítulo 4 - FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO	13
¿Por qué es importante la formación?	
Capítulo 5 - CÓMO RETENER A LOS VOLUNTARIOS	17
Mantener a los voluntarios motivados dentro de la organización	
Capítulo 6 - SITUACIONES DE CRISIS	22
Problemas a los que se enfrentan las organizaciones	
Capítulo 7 - FIN DE RELACIÓN	30
Cuando voluntario y organización van por caminos separados	
Capítulo 8 - COMUNICACIÓN Y SEGUIMIENTO	34
Seguimiento y evaluación del programa de voluntariado	
APÉNDICE	
Es un placer dedicar el tiempo a escuchar -	36
Entrevista con Marie Decool, voluntaria del Equipo de soporte de Arrels Fundació	
Proyecto de voluntariado -	38
St Mungo's	
El Piso Cero me ayudó a abrir los ojos -	40
Entrevista con voluntaria de Arrels Fundació	
Aquí no había barreras	42
Entrevista con voluntaria de Menhely	
Situaciones de crisis -	49
Casos prácticos de Arrels Fundació y No Fixed Adobe	
Carta de compromiso -	52
Arrels Fundació	

CAPITULO 1

¿POR QUÉ NECESITAMOS VOLUNTARIOS?

La importancia del voluntariado en los programas de soporte a la vivienda

El voluntariado es un recurso importante en el soporte a la vivienda. Los voluntarios/as proporcionan un apoyo muy necesario a los usuarios y a la organización y permiten sensibilizar sobre el fenómeno a la sociedad en su conjunto.

Cada vez se recurre más a los voluntarios para dar soporte en proyectos destinados a ofrecer servicios para erradicar el sinhogarismo.

El voluntariado permite que la organización amplíe y ofrezca servicios que, por otra parte, no podría desarrollar sin la dedicación de estos.

13 voluntarios colaborando 3 horas a la semana equivale a un profesional a jornada completa. Este tiempo se invierte en crear vínculo con los usuarios y realizar tareas diarias.

(Para más detalles, leer [Capítulo 2](#))



La función del voluntario es muy diferente a la del profesional y no se puede confundir con la figura de un asalariado. Los voluntarios proporcionan un soporte adicional, experiencia vital y habilidades que sirven de complemento a los objetivos del servicio.

Mientras que los profesionales se centran en el trabajo social y en el seguimiento de casos, los usuarios trabajan en la vinculación e integración social desde un ámbito local o comunitario. Este es un aspecto básico, ya que el aislamiento social puede empeorar cuando el usuario sale de la calle y puede agravar su salud mental y/o conducir al abandono del alquiler.

“Me suelo tomar un café con los usuarios. Es un placer dedicarse a escucharlos y crear un vínculo que nos permita hablar con confianza en un café o jugando al fútbolín; dando un paseo por el mar o mirando los peces del escaparate de una tienda de animales...”

Marie, voluntaria de Arrels Fundació

Clique [aquí](#) para leer la entrevista completa.

El proceso de recuperación empieza cuando el usuario adquiere su vivienda y rompe su vínculo con viejos conocidos, ya que todavía no ha creado una nueva red social. Por tanto, el voluntario es una persona importante y de confianza que introduce contacto social, tiempo de calidad y un rato diferente en el día a día de la persona. Gracias a la relación de confianza con el voluntario/a, las personas que han vivido en la calle se sienten empoderadas para comenzar a construir nuevas relaciones dentro de la comunidad y compartir un tiempo beneficioso con personas que comprendan su situación.

Las organizaciones se pueden beneficiar de un grupo de voluntarios expertos, ya que también son una fuente futura de profesionales.

Guía

CAPITULO 2

Voluntarios

LA TAREA DEL VOLUNTARIO

Definir claramente sus funciones

Antes de contratar a un voluntario para tu servicio, es muy importante tener una idea clara sobre lo que necesitas que haga. Elaborar una descripción de sus funciones nos ayudará en esa tarea, ya que requiere pensar en los detalles específicos de su rol.

La descripción de sus funciones debe especificar las tareas y responsabilidades que asume el voluntario/a, así como los compromisos y requisitos en clave de experiencia o habilidades.

Clique [aquí](#) para ver un ejemplo.

Disponer de un lugar de reunión también es importante. Este le permite al voluntario cumplimentar el formulario de participación correspondiente (si fuese necesario). De esta manera, también accede a la información que necesita saber. Es importante asegurarnos de que el voluntario es pertinente para su función, con el fin de evitar malentendidos o problemas. ([Ver Capítulo 6](#)).



El voluntariado es una estrategia de beneficio mutuo. Es muy importante asegurarse de que la tarea le interesa al voluntario e incidir en los aspectos positivos que conseguirán siendo voluntarios. Por ejemplo, es interesante detallar si tendrán sus gastos de comida/desplazamiento pagados y que puedan acceder a un programa de formación y/o oportunidades de ocupación. También resulta útil para la adherencia del voluntariado (Ver [Capítulo 5](#)).

Preguntas clave para entrevistas

- ⓓ ¿Por qué quieres hacer un voluntariado con nosotros?
- ⓓ ¿Por qué te interesa este colectivo?
- ⓓ ¿Tienes experiencia laboral o como voluntario/a con este tipo de usuarios? ¿Qué formación o conocimientos necesitarías?
- ⓓ ¿Qué características crees que debe tener tu función?
- ⓓ ¿Qué puedes aportar a la organización?

Clique [aquí](#) para acceder al cuestionario para entrevista.

Explicar actividades concretas ayuda a concretar las expectativas del usuario. Los voluntarios pueden perder la motivación cuando no tienen clara su función. Cuando las tareas y responsabilidades no se corresponden con la descripción, ello puede provocar cierto sentimiento de decepción. Si no se ajusta bien la tarea del voluntario, se pueden producir sentimientos de fracaso o situaciones en las que el voluntario se ve incapaz de realizar la tarea asignada.

Objetivos y tareas posibles

- ⓓ Promoción de actividades de ocio, bienestar e interacción social; ej. talleres de cocina, arte, música y yoga.
- ⓓ Actuar de puente entre profesionales y usuarios/as, reforzando planes de soporte.
- ⓓ Comida a domicilio.
- ⓓ Acompañamiento a trámites, entrevistas de trabajo o servicios locales.
- ⓓ Soporte emocional y contacto social. Proporcionar tiempo de calidad con el usuario.
- ⓓ Promover la vida autónoma con soporte en temas de compra, manejo de presupuesto, cocina y mantenimiento del hogar.

“Los voluntarios realizamos un doble servicio: atender a las personas que llegan aquí y proporcionar apoyo logístico. Hacemos camas, calentamos la cena, preparamos café y hacemos lavadoras, pero, por encima de todo, realizamos un servicio de escucha personalizada, mostramos interés en la persona, le hacemos preguntas y le damos soporte. Muchas veces llegan, han tenido un día bueno y te explican muchas cosas, pero también hay días en que ves en sus caras que solo quieren descansar, meterse en la cama temprano y estar preparados para el día siguiente”

Paula, voluntaria del Piso Cero. Arrels Fundació

Clique [aquí](#) para ver la entrevista completa.

Casos en los que se prescinde de voluntariado

- ⓓ Usuario/a con comportamiento agresivo que supone un riesgo para él/ella o los demás.
- ⓓ Conflicto existente entre trabajador social y usuario.
- ⓓ Cuando la intervención requiere de conocimientos específicos o cualificación que no tiene el voluntario.

CAPÍTULO 3

Voluntarios

ASPECTOS LEGALES

Requisitos a tener en cuenta

Cada país tiene sus requisitos legales en temas de voluntariado. No te olvides de consultar la legislación vigente de tu país.

Hay tres tipos de marcos reguladores nacionales en la Unión Europea:

- ⓓ Ausencia de ley nacional que regule el estatus legal de los voluntarios; la normativa aplicable se contempla en costumbres y prácticas no escritas o se recoge en el propio reglamento de la organización (Escandinavia, Inglaterra).
- ⓓ Reglamento recogido en varias leyes que afectan al voluntariado, como la normativa que regula los diferentes tipos de organizaciones civiles; como por ejemplo en Latvia o en Polonia, la Ley de beneficio público; u otras leyes como por ejemplo, el Código de Obligaciones en Suiza.
- ⓓ Normativa integral como herramienta eficiente de promoción de voluntariado; ej. Hungría, Macedonia etc.

Aspectos legales a considerar en la gestión de voluntariado:

- ⓓ Definición de voluntario/a; qué tipos de voluntariado están sujetos a legislación.
- ⓓ Definición de organización beneficiaria y qué tipos de organizaciones se denominan así.
- ⓓ Asignación de derechos y responsabilidades entre voluntario y organización receptora.

- ⓓ Seguro en caso de daños, salud y otros riesgos.
- ⓓ Seguro de responsabilidad civil.
- ⓓ Horario de voluntariado (duración y número de horas).
- ⓓ Devolución de impuestos o gastos sujetos a la actividad de voluntariado; ej. costes de desplazamiento, alojamiento fuera de la localización de la actividad.
- ⓓ Condiciones para el voluntariado internacional: voluntariado nacional en el extranjero e internacional dentro del país.
- ⓓ Protección de datos personales y política de privacidad.
- ⓓ Normativa de igualdad de oportunidades por edad, discapacidad, etnia, etc. Acta de Igualdad.
- ⓓ Protección de derechos de adultos vulnerables.
- ⓓ Certificado de Antecedentes Penales (si es necesario).
- ⓓ Garantizar que los certificados de antecedentes están acorde con la legislación vigente.

Para leer el texto entero de Requisitos Legales sobre voluntariado, haga clic [aquí](#).

Las organizaciones pueden servirse de contratos de voluntariado para concretar los derechos y obligaciones de ambas partes.

Aportar siempre contrato y entregar una copia al voluntario/a para evitar confusiones

Ejemplos de contratos:

Plantilla de contrato usada por Arrels [aquí](#)

Para consultar más plantillas, clique [aquí](#) o [aquí](#)

CAPÍTULO 4

Voluntarios

FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO

¿Por qué es importante la formación?

Proporcionar un plan de formación de voluntariado integral y bien estructurado es beneficioso para los usuarios, los profesionales y toda la comunidad y permite, también, el desarrollo personal y profesional del voluntario/a.

Es importante tener en cuenta los ámbitos profesionales de los voluntarios, ya que es posible que no trabajen en el sector del sinhogarismo. Si bien los profesionales normalmente tienen formación y títulos específicos en este ámbito laboral, los voluntarios se benefician, por su parte, de una formación orientada a comprender la problemática del sinhogarismo.

Los voluntarios que hayan completado una buena formación pueden aportar mucho a la organización y a las personas con las que trabajan. Asimismo, darán mejor soporte a los usuarios, los miembros de la entidad y demás voluntarios y dispondrán de mejor información para sensibilizar y educar a la sociedad sobre sinhogarismo. La inversión en voluntarios/as es inversión en calidad y sus resultados trascienden.

Por tanto, es fundamental que los voluntarios se preparen bien para entender la ética, estructuras y enfoque de nuestro trabajo y pongan en práctica todos esos valores con los usuarios. Un trabajo sólido entre todos los colaboradores –ya sean profesionales o voluntarios–, configura una organización fuerte que empodera a sus usuarios.

Como profesionales, podemos basarnos en nuestra experiencia para guiar a las personas que no trabajan en el ámbito social hacia el entendimiento de nuestra misión y objetivos, estructuras,

políticas y necesidades complejas de soporte de nuestros usuarios/as.

Objetivos de la formación de voluntariado:

- ⓓ Entendimiento básico de las prioridades de la organización
- ⓓ Habilidades necesarias para realizar su función
- ⓓ Retener a los voluntarios/as y desarrollar sus capacidades

FORMACIÓN RECOMENDADA

Formación inicial

Sesión de formación inicial obligatoria con contenidos básicos que todo voluntario/a necesita saber cuando se incorpora en una organización.

Se puede impartir de manera individual o en grupos y en sesiones periódicas a lo largo del año, de acuerdo con los procesos de incorporación gradual de voluntariado.

Contenidos:

- ⓓ Misión de la organización, historia, contexto y valores.
- ⓓ Información práctica; ej. soporte para voluntarios, contrato o carta de compromiso, derechos y obligaciones del voluntario, gastos (si hubiese), información específica del proyecto.
- ⓓ Aspectos legales que deben saber todos los voluntarios (Ver [Capítulo 3](#)).
- ⓓ Cualquier otra información o política de la organización marcada como prioritaria. Por ejemplo, en la sesión inicial se pueden abordar los límites profesionales, protección de derechos de adultos vulnerables o derechos de igualdad y diversidad funcional.

Formación y desarrollo

Cuando la organización tiene la capacidad de invertir en voluntariado, se pone en funcionamiento un programa de formación y desarrollo.

- ⓓ Diversidad e inclusión: Se aborda la igualdad de oportunidades, no-discriminación, legislación, uso del lenguaje y sesgos inconscientes.
- ⓓ Límites profesionales: La importancia de los límites personales y buscar maneras de marcar y mantener buenos límites entre voluntarios y usuarios.
- ⓓ Protección de adultos vulnerables ante el abuso: Reconocer señales de abuso y entender la función del voluntario en la protección de derechos de los usuarios.
- ⓓ Drogas y alcohol: Conceptos clave en temas de alcohol y drogas y cómo aplicar esa perspectiva en la práctica del voluntariado y en el soporte a los usuarios en el tratamiento

de las necesidades derivadas del uso de sustancias.

- 📌 Voluntariado en el sector del sinhogarismo: Se pueden trabajar temas como los servicios disponibles, grupos de usuarios, causas de sinhogarismo, mercado inmobiliario privado y administraciones locales.
- 📌 Departamento de comunicación y recursos humanos: Este curso debe tratar la importancia de un buen departamento de comunicación y recursos humanos. Se debe comunicar la visión de los diferentes tipos de servicios de atención al trabajador y su funcionamiento.
- 📌 Salud mental: Entender las necesidades de soporte derivadas de problemas de salud mental; cómo afectan a los usuarios/as y el tipo de soporte que se puede aplicar.
- 📌 Mecanismos de resiliencia: Definiciones de resiliencia, técnicas para construir resiliencia y cómo aplicarla a los voluntarios durante su relación con la organización.
- 📌 Mejora del currículum laboral a través del voluntariado: Orientada a los voluntarios que busquen trabajo dentro del sector.
- 📌 Salud y seguridad.
- 📌 Gestión de conflictos.
- 📌 Legislación inmobiliaria.
- 📌 Prestaciones sociales.
- 📌 Comunicación eficiente.
- 📌 Competencias informática.
- 📌 Conceptos y teoría sobre sinhogarismo.
- 📌 Formación ocupacional.
- 📌 Entrevista y valoración de los usuarios.
- 📌 Derivaciones a otros servicios de soporte de la comunidad.

“La formación era temática; había un chico que trabajaba en recursos humanos, ayudaba a redactar CVs y nos hizo una formación intensa de tres horas en su centro de trabajo. Lo que aprendí allí me ha servido mucho para ayudar a los usuarios a redactar sus CVs”.

Kínga, voluntaria de Menhely

Para leer la entrevista completa, clique [aquí](#).

Preparación de una sesión de formación

Si no es posible coordinar formación externa y los voluntarios necesitan una sesión de formación para aprender todo lo necesario para el ejercicio de su función, tu organización puede preparar su propia sesión de formación. Los puntos básicos a recordar son:

- 📌 Definir misión y objetivos. ¿Qué quieres que aprenda y adquiera el voluntario? ¿En qué medida le beneficiará? ¿Qué porcentaje de voluntarios necesitan esta formación?
- 📌 ¿La organización está capacitada para ofrecer formación? ¿Quién puede impartirla? ¿Cuánto tiempo durará cada sesión? ¿Dónde se impartirá la formación? ¿La sala es accesible para voluntarios con discapacidad funcional?
- 📌 ¿Los voluntarios tienen disponibilidad para asistir?
- 📌 ¿La organización tiene los recursos apropiados para usar en las sesiones?
- 📌 Planificación de la sesión.

Clique [aquí](#) para ver ejemplos de planes de formación.

5

CAPITULO

Voluntarios

CÓMO RETENER A LOS VOLUNTARIOS

Mantener a los voluntarios motivados dentro de la organización

Es esencial que la persona que inicia contacto con una organización se muestre interesado/a en participar e implicarse en el servicio. El individuo no puede tener intereses que vayan en contra de la misión de la organización. En este caso, sería muy difícil que la persona se sintiera cómoda e integrada dentro de los programas de soporte y servicios de la organización.

La principal motivación es “sentirse parte de la organización”. No obstante, la motivación siempre recibe influencia de muchos factores internos, por lo que la organización debe valorar y considerar por qué la persona quiere ser voluntaria –para conocer a gente, para aprender, para saber más sobre las personas sin hogar, etc. Esto se determina mediante el proceso de contratación (Ver [Capítulo 2](#)).

PRINCIPALES FUENTES DE MOTIVACIÓN

El voluntariado es muy beneficioso para todas las partes. Para aprender al máximo de la experiencia, es importante que los voluntarios se mantengan motivados durante todo el proceso. Las organizaciones tienen la responsabilidad de mantenerlos motivados, y comprender su motivación principal para hacerse voluntarios puede ayudar en esta tarea.

Hay dos motivos habituales que empujan a las personas a hacerse voluntarias: interés personal y sensibilización social.

“Conocer a gente”, este argumento no se suele expresar inicialmente, pero se deduce durante la entrevista.

“Para ocupar mi tiempo”, es una respuesta que se da ante las siguientes situaciones: primeras etapas de jubilación; jubilación, desempleo o baja larga por enfermedad.

“Una manera de aprender”, respuesta de personas que cursan estudios sociales.

“Siempre me ha interesado la problemática de las personas sin hogar”.

“Quería disponer de tiempo y hacerme voluntario para implicarme en algo”.

“Leo sobre sinhogarismo en Facebook y Twitter” .

“Cuando voy al trabajo o la universidad, veo cada día a más personas en la calle. Esto no puede ser”.

“Me he intentado acercar a personas sin hogar, pero no he sabido cómo”.

“Me interesa esta organización”.

SUPERVISIÓN

El voluntariado puede aportar numerosos beneficios y debería estar mucho más valorado. El esfuerzo y tiempo que requiere debería ser objeto de un gran respeto y los voluntarios deberían recibir un buen soporte. La supervisión incluye guía y prevención de posibles conflictos.

Si es posible, se recomienda contratar o asignar a un voluntario/a coordinador para ayudar con los mecanismos de supervisión. Las tareas asignadas pueden ser: entrevistas iniciales, supervisión y charlas informales. Según la función y el tiempo de compromiso de cada voluntario, la supervisión puede ser más o menos intensa.

Al incorporarse, los voluntarios deben saber el nombre de su supervisor o persona de contacto. De esta manera, las personas se sentirán más cómodas y relajadas y la información llegará a todo el equipo.

Mantener la motivación y proveer un soporte constante son dos aspectos cruciales. Al entrar a formar parte de un equipo donde profesionales y voluntarios distribuyen las tareas diariamente, el soporte seguirá un criterio de equipo y no exclusivamente individual.

Formar parte de un equipo ofrece al voluntario la posibilidad de adquirir responsabilidades adicionales, como preparar y asistir a reuniones, aportar sugerencias y recoger opiniones sobre procesos. De esta manera, los voluntarios ganarán experiencia tangible en el lugar de trabajo y podrán demostrar lo importantes que son para la organización.

La supervisión también garantiza que cualquier problema derivado de la organización o el voluntario se puede tratar desde las primeras señales. Sin embargo, esto no es siempre posible y en ocasiones el voluntario puede llegar a abandonar la organización (Ver [Capítulo 7](#)).

Tipos de supervisión:

- ⓓ **Individual:** Conducida por un miembro del equipo profesional y orientada al voluntario en particular. Es un espacio para que el voluntario comparta sus preocupaciones, sentimientos, preguntas y sugerencias sobre su tarea y también sobre aspectos organizativos y procedimentales. El voluntario también puede marcarse objetivos.
- ⓓ **Grupal:** Es un forum donde voluntarios y usuarios comparten sentimientos y experiencias, promoviendo la ayuda mutua y la confianza en la toma de decisiones.
- ⓓ **Discusión grupal:** Espacio donde profesionales y voluntarios discuten sobre casos y gestión de servicios. Es muy importante que el voluntario sepa que está desempeñando una función activa en la organización y que se le escucha.

EVALUAR LA ACTUACIÓN DEL VOLUNTARIO



Muchas organizaciones no evalúan la actuación de los voluntarios. Al ofrecer su tiempo libre, se cae en la tendencia de aceptar todas las contribuciones, sin importar su calidad. A veces puede parecer extraño o injusto evaluarlos. Pero los voluntarios forman parte de la organización; colaboran y prestan servicios. De igual modo que los trabajadores asalariados, los voluntarios trabajan para la organización y siguen programas que han sido concebidos y planificados al detalle. Todo proceso de evaluación metódico y sistemático significa que la organización se toma muy en serio su intervención y sus valores.

Evaluar la actuación de los profesionales es importante y significativo tanto para la organización como para el trabajador. Una buena evaluación promueve el desarrollo de las capacidades adecuadas y recoge indicadores sobre el trabajo efectuado y sobre los resultados de este trabajo. La mayoría de voluntarios valorarán la oportunidad de aprender de

la experiencia y otros quizá decidirán prestar su tiempo a otra organización. Un sistema de voluntariado profesionalizado retiene y forma a buenos voluntarios y obtiene los mejores resultados para los usuarios.

Debemos ser conscientes de que empezar un nuevo proceso (evaluación de voluntarios) necesita de mecanismos fuertes de gestión de cambio. Requiere involucrar a todos los agentes de la

organización en la fase de preparación y obtener su aprobación.

Si has decidido programar la evaluación de la actividad del voluntariado, tendrás que pensar en los procesos y herramientas que vas a necesitar. Es muy importante establecer un criterio que no sea una hoja de normativa escrita, sino un documento práctico ajustado a los temas especializados de la organización, así como al personal y voluntarios. Existen muy variadas metodologías; escoge la que mejor represente a tu organización. Es preferible empezar con la más sencilla.

“Organizamos reuniones mensuales y exponemos dudas y hablamos sobre nuestras experiencias; es esencial que nos integremos como equipo y compartamos diferentes situaciones en las que nos hemos encontrado”.

Marie, voluntaria de Arrels Fundació

Clique [aquí](#) para leer la entrevista completa.

Condiciones del sistema de evaluación:

- ⓓ Abierto y transparente
- ⓓ Fácil de aplicar
- ⓓ Debería detallar obligaciones y objetivos
- ⓓ Dejar espacio para la auto-evaluación y recogida exhaustiva de opiniones
- ⓓ Seguir cierta periodicidad
- ⓓ Documentar

Diferentes métodos y herramientas del sistema de evaluación:

- ⓓ **Recogida de datos cuantitativos:** Horas de trabajo, personas atendidas, tareas, etc.
- ⓓ **Formularios de evaluación:** Instrumentos para recoger datos cualitativos y cuantitativos. Se pueden usar escalas (1 al 5), casillas, trazos, calificaciones, preguntas abiertas y apartados para comentarios. En internet hay muchas herramientas de evaluación de voluntarios y empleados. El formato electrónico también es válido.
- ⓓ **Conversaciones formales o informales:** Estas conversaciones deben ser pautadas y programadas y permiten un trato más personal con el usuario/a.
- ⓓ **Reuniones de revisión de proyecto:** Estas reuniones se mantienen al final de un período (final del proyecto, misión, horario laboral o período relativo al trabajo) e incluyen gran variedad de temas, desde un sencillo agradecimiento hasta una valoración de resultados. Se pueden organizar al final de la jornada o al cumplir un hito o completar una etapa.
- ⓓ **Período de prueba:** Este período (30-90 días) es una buena oportunidad para facilitar el inicio de un voluntariado. Durante este período, el voluntario/a recibe instrucción, formación y atención. Al final de esta fase, se pueden recoger impresiones de ambas partes.

RETORNO COMUNICATIVO

Un retorno comunicativo eficiente estimula a las personas y les transmite la información que necesitan para conseguir el efecto deseado. El retorno comunicativo eficiente es uno de los mayores retos de los equipos directivos de las organizaciones no lucrativas. Por una parte, el retorno comunicativo marca las obligaciones de la organización y, por otra, también está basado en lo que el voluntario desea obtener, ya que estos ofrecen su tiempo libre, pero también obtienen algo a cambio. Un buen retorno comunicativo beneficia a ambas partes, y los voluntarios deben tener la oportunidad de expresar su opinión a los responsables. Enfatizar los resultados de la intervención del voluntario es una buena herramienta, con afirmaciones como “gracias a tu trabajo hemos podido conseguir esto”. De esta manera, se refuerza su compromiso y satisfacción, así como su sentido de la responsabilidad.

“Yo hice formación; había bastante información y me explicaron mis responsabilidades y dónde haría el voluntariado. Podría hacer más en todo caso”.

“El equipo nos da siempre respuesta. Siento que somos importantes”.

Citas de voluntarios de VVA ry

Otras maneras de retener al voluntariado:

- 📌 Agradecimientos
- 📌 Atención personalizada. Asegurarnos de que los voluntarios reciben el apoyo adecuado
- 📌 Boletín de noticias
- 📌 Especialización laboral
- 📌 Actividades y eventos
- 📌 Certificados y reconocimientos
- 📌 Testimonios de los usuarios/as

SITUACIONES DE CRISIS

Problemas a los que se enfrentan las organizaciones

En anteriores capítulos hemos expuesto los valores y beneficios del trabajo voluntario, pero también se deben abordar las dificultades.

Los voluntarios pueden multiplicar el rendimiento de una organización, si bien en el sector social se dan situaciones y espacios en los que no se recomienda su servicio. De ser así, la organización debería plantearse interrumpir el voluntariado.

La mayoría de episodios de crisis descritos abajo se podrían evitar escogiendo al voluntariado adecuado (marcando criterios de selección), una preparación exhaustiva, una formación apropiada, seguimiento y supervisión. Por supuesto, siempre hay situaciones que no podemos prever, incluso siguiendo la máxima cautela.

Los problemas más habituales que se producen en la relación voluntario-usuario son:

1. IMPLICACIÓN EMOCIONAL

El voluntario se implica emocionalmente demasiado y siente el deber de ‘solucionar’ la situación de vida del usuario/a. Los problemas o necesidades del usuario le provocan estrés, sobre todo si no puede ayudarlo a ‘arreglarlo’. A menudo sienten que los trabajadores no hacen suficiente para ayudarlos, así que intentan hacerse cargo de la situación por ellos mismos/as.

Caso práctico

Ádám (usuario 24 años) no pagaba el alquiler; ya le habían comunicado varias veces que tendría que marcharse y en una semana estaba previsto que saliera del piso. Su trabajador social le había explicado varias veces las alternativas, y le había pedido que rellenara el papel para entrar en un albergue temporal, pero Ádám no cooperaba, y tampoco parecía importarle dónde se quedaría. Éva, (voluntaria de 38 años cuya función era dar orientación legal) se sentía, sin embargo, profundamente angustiada por la situación. Llamaba al trabajador social varias veces al día, se mostraba preocupada por el usuario, confesaba que llevaba días sin dormir y que estaba intranquila por el problema. El trabajador social le explicaba que, si Ádám no se presentaba en las reuniones para proponer alternativas, no se podía hacer nada, pero la voluntaria no lo aceptaba y pensaba que el deber del trabajador social era tramitar de manera unilateral la entrada de Ádám en el albergue. El día anterior a la salida del piso, Éva incluso se ofreció a pagar la altísima deuda, pero el propietario del piso ya tenía un nuevo inquilino y declinó la oferta. El usuario desapareció el mismo día de dejar el piso, y el trabajador social y la voluntaria supieron después que había viajado a otro país para instalarse en casa de un amigo (BMSZKI, Hungría).

Conclusión y propuesta de solución

Tenemos que valorar si la situación del usuario/a nos está provocando más estrés a nosotros que a él/ella. La voluntaria necesitaba supervisión grupal o individual para ayudarla a rebajar sus sentimientos hacia el usuario y darse cuenta de que el trabajo social no significa tomar las riendas de la vida y las decisiones del usuario/a.

2. EXCESO DE AYUDA

El voluntario realiza tareas que el usuario/a debería hacer por él mismo. El exceso de ayuda tiende a infantilizar al usuario y mantenerlo en un estado de dependencia constante, ya que no siente la necesidad de movilizar sus propios recursos.

Caso práctico

Gábor (hombre de 30 años) ayudaba a Zoltán (usuario de 23 años) a encontrar trabajo. Su función era redactar y actualizar su CV, encontrar anuncios de empleo y buscar empresas interesadas en contratarle. Una vez, ayudó a Zoltán a inscribirse en una oferta de empleo para limpiador, ya que quería asegurarse de que conseguiría el puesto (parecía un buen trabajo en todos los aspectos). Le acompañó a la entrevista. El usuario consiguió el trabajo, lo que fue un gran logro porque llevaba mucho tiempo desocupado. Tras la entrevista, Gábor habló con la jefa y le preguntó sobre los trámites más urgentes antes de empezar a trabajar. Le dio su teléfono y le pidió que le llamara para cualquier duda. La jefa actuó en consecuencia y, como era más fácil comunicarse con el voluntario que con Gábor, le llamaba a él para exponerle todos comentarios y preguntas, y al voluntario le parecía bien porque sentía que era lo que debía hacer. Además de ello, le dieron toda la documentación relativa al trabajo de Zoltán y la cita para el examen médico. También acompañó a Gábor a buscar el uniforme. El usuario estaba agradecido por el cuidado y cómodo con el hecho de que el voluntario se hubiese ocupado de tanto. Pero finalmente, cuando cambió de trabajo meses más tarde, volvió a necesitar su ayuda porque no tenía ni idea de cómo hacer todo el proceso (BMSZKI, Hungría).

Conclusión y propuesta de solución

Además de prestar ayuda, el voluntario debería fomentar la autonomía del usuario, ya que uno de los principios del trabajo social es “habilitar” a los usuarios. El trabajador social debe velar porque el voluntario no sirva al usuario, sino que le muestre y le enseñe las herramientas que le ayudarán a emprender cualquier acción en el futuro.

3. ASISTENCIA NO-PROFESIONAL

El voluntario toma decisiones sobre el cuidado del usuario sin conocer completamente su situación completa y sin una guía por parte de la organización. Se dificulta la recuperación de la persona y se ralentiza su proceso.

Caso práctico

Áron (usuario de 28 años con estatuto de refugiado) quería casarse en su país de acogida, pero le faltaba la documentación necesaria. Le explicó el problema a József, su voluntario (hombre de 26 años que le daba apoyo lingüístico). József se ofreció a contactar con el consulado de su país para que le enviaran la documentación pertinente. El usuario aceptó la oferta del voluntario; obtuvo el papel a través del consulado y lo entregó a las autoridades. Semanas más tarde recibe una notificación de la Oficina de Inmigración según la cual se había iniciado la retirada de su estatus de refugiado, ya que había contactado con su país de origen. El voluntario había ignorado la norma según la cual un refugiado no debe mantener ningún tipo de contacto con su país de origen, ni por medio de su consulado, porque en ese caso perdería totalmente su estatus. El motivo de ello es que si alguien en situación de refugiado/a se pone en contacto con su país de origen, significa que no tiene miedo, de tal modo que pierde su reconocimiento como refugiado.

Finally Áron pudo mantener su estatus de refugiado, pero le costó meses de trámites (BMSZKI, Hungría).

Conclusión y propuesta de solución

Al incorporarse en la organización, el voluntario no recibió información adecuada sobre las normas y regulaciones del colectivo receptor (refugiados). El trabajador social le tendría que haber informado, aunque supiese que el voluntario nunca se iba a encontrar en esa situación. Si buscamos a un voluntario para un determinado colectivo receptor, siempre debemos proporcionar información básica sobre las particularidades de ese colectivo.

4. CRUZAR LÍMITES

El voluntario/a no se mantiene en su rol, no sabe decir no al usuario, incluso cuando se le pide hacer algo que excede su tarea (ej. apoyo económico, préstamos, disponibilidad fuera del tiempo consensuado, etc.). Normalmente esto ocurre porque la denegación de la demanda del usuario crea sentimientos negativos en el voluntario que no sabe canalizar correctamente.

Caso práctico

Zsuzsa (voluntaria de 34 años) daba clases a los niños de una usuaria, Eszter, en su casa. Eszter estaba en paro; vivía de trabajos ocasionales y subsidios. En una ocasión, Eszter pidió ayuda a la voluntaria para rellenar un formulario porque no sabía cómo hacerlo ni dónde tramitarlo. La voluntaria cumplimentó el formulario y le explicó los pasos a hacer. Después de eso, casi cada tarde, cuando Zsuzsa llegaba a casa, Eszter le pedía que le hiciese algo (ej. llamadas administrativas, redactar cartas para ofertas de trabajo, llevar la correspondencia con el colegio, etc). Mientras tanto, le seguía hablando sobre su vida privada, su infancia y sus relaciones presentes. Estas situaciones se volvieron más y más pesadas para la voluntaria, pero a la vez se sentía mal si negaba las demandas de la usuaria (ya que, por lo general, no eran muy complicadas de hacer), o si no la escuchaba cuando hablaba sobre su vida. No obstante, un tiempo después apenas podía atender a los niños porque dedicaba todo el tiempo a la madre y a arreglar sus asuntos. Después de muchas cavilaciones, finalmente decidió dejar el voluntariado con la familia (BMSZKI, Hungría).

Conclusión y propuesta de solución

La voluntaria tendría que haber declinado desde el principio las demandas de la usuaria, dejando bien claro que su función es la tutoría de los niños. Tendría que haber remitido a la usuaria a su trabajador social. Si, aún y así, la situación se prolongaba, tendría que haber contactado con el/la trabajador social para decirle que hablara con la usuaria.

5. CUANDO SE ROMPE LA CONFIDENCIALIDAD PROFESIONAL

Los voluntarios deben respetar la norma de la confidencialidad. Durante su tarea, el voluntario recibe información relevante sobre el usuario/a. Pasar esa información a una tercera persona no es solo poco ético, sino que además tiene un efecto destructivo en el proceso de la persona.

Caso práctico

La voluntaria Edit se encargaba de dinamizar actividades para una familia de cuatro miembros. Un día, cuando estaba en la playa con la familia, se dio cuenta de que la madre (Gabi) llevaba moratones en el brazo y torso.

Edit se quedó conmocionada y no se atrevió a preguntar a Gabi cómo se lo había hecho. Aunque no había observado ninguna otra señal, sospechó que se trataba de violencia de género. Como el propietario del piso de la familia era buen amigo suyo, decidió compartir su sospecha con él para ver si advertía cualquier otra señal de violencia. El propietario entró en pánico y quiso liquidar el contrato de alquiler con la familia porque no podía tolerar ningún tipo de violencia en su propiedad. Le comunicó su intención al trabajador social, quien habló con la madre y finalmente supieron que Gabi sufría de un extraño trastorno de piel que causaba la aparición de manchas parecidas a morados en su cuerpo. Su marido nunca la golpeó (BMSZKI, Hungría).

Conclusión y propuesta de solución

La voluntaria tendría que haber compartido su sospecha con el trabajador social en un primer momento y dejar que él/ella se encargase de la situación. Nunca tendría que haberse hecho partícipe a una tercera persona. La sospecha injustificada de violencia es una carga psicológica muy grave para todos y al romper la confidencialidad casi se pierde un hogar familiar.

6. RETENCIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE PARA EL VOLUNTARIO

También puede ser perjudicial para un usuario retener información esencial por parte del trabajador social.

Es importante dejar claro que el trabajador social se mueve dentro de las normas de confidencialidad, de tal modo que puede recibir información personal. El usuario debe interpretar, decodificar y dar la respuesta idónea ante esa información.

Caso práctico

Dora (voluntaria de 46 años) conducía un grupo de terapia ocupacional semanal (club de costura) para mujeres sin hogar. Normalmente el ambiente de las sesiones era muy informal y agradable. Aparte de información práctica sobre costura, las mujeres hablaban sobre muchos otros temas, que incluían también asuntos privados. Una de las usuarias (Vanda, una mujer de 47 años) tenía una relación especialmente cercana con la voluntaria, y a veces se quedaban juntas hablando después de la sesión. En una de estas ocasiones, Vanda empezó a hablar de su pareja, con el que vivía en un albergue. Dijo que la maltrataba habitualmente y que había intentado estrangularla varias veces. La usuaria le pidió a la voluntaria que no se lo dijese a nadie, porque si su compañero se enteraba de que había estado hablando de él, la mataría, y ya la había amenazado varias veces. Cuando Dora le propuso explicarlo a uno de los trabajadores sociales, ella le respondió que no conseguirían nada; aunque se separasen, su pareja la encontraría; ya había pasado antes. La voluntaria se sentía superada con tanta información, pero, como la usuaria le había insistido tanto que no dijese nada a nadie, mantuvo el secreto. En una ocasión, cuando Vanda no apareció en la sesión, sucedió que su pareja la había golpeado, había resultado gravemente herida y estaba hospitalizada. La voluntaria sufrió una crisis nerviosa, se sintió culpable y necesitó apoyo psicológico para superarlo (BMSZKI, Hungría).

Conclusión y propuesta de solución

Aunque el voluntario debe cumplir las normas de confidencialidad, hay casos excepcionales; por ejemplo, cuando la salud o la integridad física del usuario están en riesgo. La voluntaria debería haber informado inmediatamente al trabajador social, que habría encontrado una manera de abordar la situación y prevenir maltratos futuros sin perjudicar a la voluntaria. La voluntaria también habría sabido decidir qué hacer en esa situación si hubiese recibido un seguimiento o supervisión cotidiana.

7. CUANDO LA SALUD ESTÁ EN RIESGO

Es fundamental que la organización proporcione un entorno seguro y libre de riesgos para el trabajo voluntario mediante diferentes vías (vacunación, ropa protectora, etc.). Sin embargo, hay que estar preparado para situaciones inesperadas que pueden surgir en el trabajo voluntario; por ejemplo, enfermedades contagiosas, brotes agresivos, etc. Se debe analizar cada caso por separado; por ejemplo, si es conveniente o no dejar solo al voluntario o qué hacer ante una emergencia.

Caso práctico

Una voluntaria de 19 años llamada Lizy llegó con una beca de prácticas de seis meses en trabajo social. Durante su estancia, se alojó en un albergue temporal junto con una gran cantidad de usuarios. La voluntaria tenía habitación separada, pero su habitación estaba cerca de un grupo de residentes hombres. Durante las noches, era objeto de acoso (le llamaban a la puerta, querían hablar con ella, usaban un lenguaje inapropiado). Aunque el recepcionista y los trabajadores sociales estaban constantemente presentes en recepción, le daba mucha vergüenza pedirles ayuda, y pensó que era capaz de controlar la situación, ya que, durante el día, también trataba con personas sin hogar. Sin embargo, un día, cuando un usuario con mucho consumo de alcohol quiso acceder violentamente a su habitación, la voluntaria llegó a su límite, y al día siguiente le dijo a su tutor que quería acabar las prácticas antes de tiempo. El tutor le preguntó por los motivos, y resultó ser que el problema principal no era el trabajo en sí, sino las condiciones del alojamiento (BMSZKI, Hungría).

Conclusión y propuesta de solución

Puede llegar a ser peligroso mantener a un/a voluntario en un entorno en el que no se controlen los límites dentro de un espacio compartido. La voluntaria debería haber informado inmediatamente a su tutor sobre el acoso y este habría tratado el problema proporcionándole alojamiento alternativo. El trabajador social del albergue también podría haber prevenido el problema informando a los residentes sobre la llegada de la voluntaria; las razones de su estancia y las tareas que llevaría a cabo.

Para más ejemplos de situaciones de crisis, haga clic [aquí](#).

7 CAPITULO

FIN DE RELACIÓN

Quando voluntario y organización van por caminos separados

A veces se pide a los voluntarios que abandonen la organización o ellos mismos deciden marchar.

¿Por qué los voluntarios abandonan una organización?

- Ⓧ Aburrimiento; rutina
- Ⓧ Cambios en sus vidas (cambio de circunstancias, trabajo nuevo, cambios familiares)
- Ⓧ Insatisfacción; diferencias personales
- Ⓧ Falta de definición de las tareas a realizar
- Ⓧ Falta de interés en las tareas
- Ⓧ Supervisión/formación inadecuadas
- Ⓧ No cumplir normas o códigos
- Ⓧ Sobrecarga de trabajo o metas no realistas
- Ⓧ Comunicación escasa con el equipo de trabajo (personal y voluntarios/as)
- Ⓧ Estrés emocional y problemas personales
- Ⓧ Actuación poco fiable o deficiente
- Ⓧ Falta de reconocimiento por parte de la organización/supervisor

- ⌘ Cambios organizativos o de personal
- ⌘ Reticencia del personal a colaborar con voluntarios
- ⌘ Las capacidades o personalidad del voluntario no se adecuan al colectivo con el que él/ella trabaja
- ⌘ Diferencias de principios o filosóficas
- ⌘ Negligencia
- ⌘ Falta grave de conducta (ej. relaciones inapropiadas)
- ⌘ Actitud negativa

RESOLVER PROBLEMAS CON LOS VOLUNTARIOS

Como trabajamos en un sector tolerante, a través del cual proporcionamos ayuda y cuidado a las personas con múltiples problemáticas, los responsables a veces se olvidan de tratar los problemas con voluntarios. No obstante, los voluntarios no son usuarios. A veces, y si es necesario, debemos confrontarlos para proteger los valores o la calidad del servicio de la organización. Evitar la confrontación no ayuda a largo plazo.

Una confrontación constructiva y asertiva ayudará a ambas partes. No solo se trata de atender las necesidades de la organización, sino también de ayudar al voluntario a entender los sistemas y desarrollar sus capacidades.

Consejos para la confrontación constructiva:

- ⌘ Centrarse en la acción y el comportamiento; no en la persona. Evitar acusaciones.
- ⌘ Ser concreto. Aportar ejemplos específicos de comportamientos inaceptables.
- ⌘ No decir: "Siempre lo haces así".
- ⌘ Hablar en privado dentro de una esfera profesional. Esperar a un momento de calma y mantenerse racional.
- ⌘ Realizar la intervención en el momento oportuno.
- ⌘ Buscar el acuerdo. Permitir al voluntario/a explicarse desde su punto de vista.
- ⌘ Marcar un objetivo común para encontrar la solución y acordar un plan.
- ⌘ Marcar una fecha para la siguiente reunión de seguimiento.

PROCEDIMIENTOS DE DESPIDO

El voluntariado no siempre funciona. Aunque el despido sea a veces la primera opción, se deben considerar otras vías. Si el voluntario, por motivos de edad o discapacidad, ya no puede efectuar su función ni cualquier otra, debemos despedirle con estilo y gratitud. Nunca es fácil despedir a alguien, y menos aún a un/a voluntario. Seguir ciertos consejos puede ayudar, pero los responsables tienen que estar preparados para las dificultades.

Alternativas al despido de un voluntario

- ⌘ Asignarle un nuevo cargo.
- ⌘ Formación/orientación o revisión de la formación, en función de la preparación del voluntario para realizar su función.
- ⌘ Procurar un entorno más motivador para el voluntario/a si ha perdido interés.
- ⌘ Dar información sobre cualquier servicio social de referencia en la comunidad u *online* donde el voluntario pueda encontrar una posición más acorde.

Algunas organizaciones tienen normas y procedimientos específicos sobre la rescisión del contrato. En algunos países también hay requisitos legales.

Consejos sobre el procedimiento:

- ⌘ Los procedimientos que se inician por motivos de conducta o causas de despido se deben comunicar durante las sesiones de formación u orientación. Se suele aplicar la misma política del personal contratado para período de prueba, suspensión y rescisión de contrato.
- ⌘ Explorar alternativas antes de empezar un proceso de despido.
- ⌘ Notificar al voluntario mediante su supervisor/a de que su conducta o intervención está siendo problemática.
- ⌘ En algunos casos, suspender al voluntario de su actividad mientras se lleva a cabo una investigación.
- ⌘ Sólo en casos aislados se despide al voluntario/a en el acto, a no ser que exista un riesgo evidente para el usuario.
- ⌘ Investigar y determinar si el voluntario/a ha infringido normas o si hay suficientes pruebas para que abandone su cargo. En esta fase, es importante dilucidar la función de su responsable cuando se ha producido la situación.
- ⌘ Tener presente su situación personal y las consecuencias negativas del despido.
- ⌘ No prolongar el proceso de despido.
- ⌘ Fijar una reunión de despido:
 - En privado. Nunca a través de carta.
 - El apoyo de una persona de confianza como observador imparcial.
 - Anunciar la decisión de manera rápida y directa. No entrar en discusión.
 - Dejarle dimitir si va a ser beneficioso para sus futuros voluntariados.
 - Respetar al voluntario/a y su punto de vista.

- Comunicar a todos los compañeros/as implicados que el voluntario ya no ejercerá más su cargo.
- Dejar constancia escrita de: Deficiencias de actuación, procedimientos de reparación de conducta (asesoría, orientación, apercibimiento, formularios de evaluación), y justificación/acreditación de todos los que presencien la conducta.



CAPITULO 8

COMUNICACIÓN Y SEGUIMIENTO

Seguimiento y evaluación del programa de voluntariado

Las organizaciones que trabajan atendiendo a una misión suelen tener voluntad de servicio y quieren construir un mundo mejor. Normalmente van escasas de recursos y perciben los procesos de seguimiento y evaluación como un complemento poco práctico o una carga administrativa. Pero estos procesos pueden ser una herramienta para crear excelentes actuaciones y alcanzar el cambio social.

Ventajas del proceso de seguimiento del programa

- ⓓ Analizar y demostrar la efectividad en el alcance de objetivos y/o resultado.
- ⓓ Mejorar el aprendizaje interno y la toma de decisiones sobre el diseño del proyecto.
- ⓓ Empoderar y motivar a los voluntarios y colaboradores.
- ⓓ Asegurar el balance de cuentas.
- ⓓ Incidir en las políticas de los gobiernos.
- ⓓ Compartir conocimiento con otras comunidades y entidades comunes.
- ⓓ Recopilar resultados sobre efectividad y límites de la acción comunitaria.

Existen tres tipos de evaluación de un programa de voluntariado:

1. Basada en el proceso: se centra en el diseño y eficiencia del programa.
2. Basada en los objetivos: en qué medida el programa trabaja para alcanzar sus objetivos.
3. Basada en el resultado: si el programa ha alcanzado (o en qué medida) los resultados y el impacto previamente asignado. La evaluación basada en el resultado se puede enfocar hacia el usuario o hacia el ámbito comunitario.

Resulta muy útil actuar en línea con el tipo de información recogida. La información debe ser clara y accesible, así como oportuna, actualizada, práctica y válida. Al conducir un proceso de evaluación y seguimiento, se deben tener en cuenta los valores éticos y la política de protección de datos personales.

Es fundamental decidir qué programas o proyectos van a estar bajo seguimiento. Incorporar al máximo número de actores puede resultar de gran ayuda.

Cuando diseñes una evaluación, debes decidir las cuestiones básicas y los temas a investigar, y especificar los propósitos y objetivos del trabajo.

La recogida de información se puede realizar a través de distintas vías, pero durante el proceso de evaluación tienes que decidir qué tipo de información vas a recoger y qué metodología seguirás. Tras el análisis de datos, se pueden publicar los resultados en los distintos canales existentes.

» ————— «

Autores:

Arrels (ES)	Marie DeCool, Bob Walker
BMSZKI (HU)	Luca Koltai, Andrea Podina
Menhely Alapítvány (HU)	Tibor Naszvadi
St Mungo's (UK)	Sommer Rouse
Vva ry (FI)	Vlada Petrovskaja

“ES UN PLACER DEDICAR EL TIEMPO A ESCUCHAR” -ENTREVISTA CON MARIE DECOOL, VOLUNTARIA DEL EQUIPO DE SOPORTE

¿Cuánto tiempo llevas como voluntaria en Arrels?

Llevo dos años y medio como voluntaria en Arrels.

¿Cuáles son tus tareas como voluntaria en el equipo de soporte?

Los usuarios que viven en viviendas proporcionadas por Arrels firman un contrato en el que consienten recibir una visita semanal en su piso. Una de mis tareas es hacer esas visitas y también los acompaño a visitas médicas y les ayudo con papeleo.

¿Cómo te gusta el café? ¿A nosotros nos gusta contigo!

Es un eslogan que vi hace poco en un bar, y creo que es una frase que nos podríamos aplicar los voluntarios de Arrels. Además, normalmente me tomo un café con los usuarios. Es un placer dedicar el tiempo a escucharles y crear un vínculo que nos permita un intercambio lleno de confianza en un café, jugando al fútbolín, paseando por la playa, o mirando los peces del escaparate de una tienda de animales.

También creo que somos una especie de “traductores sociales”. Me intentaré explicar... a menudo me doy cuenta de que las personas a las que acompaño han perdido su confianza en la sociedad; en su ritmo y en sus convenciones. Más de una vez, en una visita médica acabo repitiendo las mismas palabras que dice el doctor: “quítate la chaqueta, estírate, levanta la manga...”. Normalmente, la persona a la que acompaño se estresa delante de una bata blanca o de un mostrador, pero, como confían en mí, en seguida se relajan y siguen mis indicaciones.

¿En qué medida crees que se diferencia tu tarea de la tarea del/a profesional?

Desde mi punto de vista, no ser trabajadora es lo que le da valor añadido a mi función en Arrels, porque me ven como una igual, como alguien más de la sociedad, incluso a veces como una amiga, y la relación se basa en la igualdad y la confianza en lugar de la autoridad.

¿Qué es lo más difícil de ser voluntaria de programas de soporte al alojamiento?

Lo más difícil, bajo mi punto de vista, es crear el vínculo que comentaba antes y mantenerlo. Formar un equipo de voluntarios y profesionales también puede resultar difícil.



¿Qué tipo de formación o guía has recibido?

Antes de empezar a colaborar con Arrels hice una entrevista con la responsable del Departamento de voluntariado, que fue básicamente una entrevista de selección.

Después de eso, quedé con la responsable del Programa de soporte y con un trabajador social, quienes me explicaron el programa y el funcionamiento y también hablamos sobre mi función como voluntaria en el equipo.

Poco después de incorporarme en Arrels, tuve la oportunidad, junto con otros voluntarios nuevos, de asistir a una jornada de presentaciones sobre los diferentes servicios que ofrece Arrels.

Hacemos una reunión mensual para exponer nuestras dudas y hablar sobre nuestras experiencias; es muy importante participar como equipo y compartir situaciones que nos vamos encontrando.

Dos veces al año organizamos un encuentro con todos los voluntarios y educadores del Equipo de soporte y discutimos y trabajamos sobre casos de manera conjunta.

Creo que en Arrels la formación se basa sobre todo en la experiencia y en la reflexión sobre situaciones que nos vamos encontrando, y para mí es muy apropiado. Personalmente, creo que debería acceder a más formación sobre temas de salud mental y tratamientos, y cómo reaccionar y entender determinadas situaciones que le suceden al usuario. A pesar de ser enfermera, suelo tener dudas en temas de dependencia al alcohol o drogas, y sería interesante profundizar en estos aspectos.

Mirando hacia el futuro, ¿crees que la función del voluntario va a cambiar?

Creo que en Arrels la función del voluntario es tan importante que, sin ellos/as, no se podrían desarrollar los proyectos de ahora y del futuro. El trabajo del voluntario se debe entender como soporte social, para ayudar con las dificultades y debilidades que esta misma sociedad engendra, e incluso la mayoría de sus funciones deberían estar cubiertas por la administración pública.

¿Lo mejor de tu experiencia como voluntaria?

Para mí, lo mejor es la relación entre el usuario y el voluntario, que te permite trabajar más a fondo y realmente poder ayudar a la persona. También, formar parte de un equipo y poder volcar en él toda mi experiencia vital.

PROYECTO DE VOLUNTARIADO



Proyecto/Servicio:	(Nombre del proyecto)
Localización:	Barrio + estación de metro más cercana
Soporte y supervisión de:	(debe incluir nombre del supervisor)
Compromiso:	X horas/semana durante un mínimo de 6 meses. Se ruega ser específico ej. lunes-viernes 9-17/posibilidad de hacer voluntariado en fines de semana/horario nocturno

¿En qué programa haré el voluntariado?

Descripción del proyecto/servicio, incluyendo el colectivo receptor, necesidades de soporte, miembros del equipo, necesidades complejas.

¿Cuál será mi función?

Como voluntario del Programa de soporte, darás asistencia a usuarios, profesionales y las distintas áreas del proyecto con una amplia gama de funciones. La tarea se basa en cubrir las necesidades diarias del proyecto de manera estable. La función incluye soporte en tareas administrativas, atención directa y colaboración en el funcionamiento general del proyecto. Algunas de las áreas fundamentales son:

Soporte en tareas administrativas y recepción. Atender el área de recepción; atender demandas de usuarios y realizar tareas administrativas, como el almacenaje de información.

Soporte en atención directa. Conducir y desarrollar actividades e iniciativas del proyecto; acompañar a usuarios a la biblioteca, al lugar de trabajo o al centro cívico; ayudar a los usuarios/as a buscar piso; dar soporte a los usuarios mediante numerosas prácticas y bajo la guía de los educadores.

Soporte a los profesionales. Gestionar revisiones médicas o de seguridad; ayudar en la mudanza de cuando se trasladan a otro equipamiento.

Los voluntarios/as deben cumplir los siguientes criterios:

- Ⓧ Entender causas del sinhogarismo y su resultado.
- Ⓧ Habilidad para trabajar con personas que pueden tener un comportamiento ofensivo, consumo de sustancias y/o enfermedad mental, y manejo de situaciones con sensibilidad y respeto. Buscamos sobre todo candidatos/as con experiencia en servicios de soporte y flexibilidad ante el cambio.
- Ⓧ Disponibilidad para asistir a formaciones para el desarrollo de mis funciones.

¿Qué tipo de soporte recibiré?

- Ⓧ Formación inicial para prepararme para ser voluntario/a y acceso a formación adicional.
- Ⓧ Soporte constante por parte de tu supervisor.
- Ⓧ Asistencia del Equipo de voluntarios para darte apoyo en tu voluntariado.
- Ⓧ Los gastos extraordinarios de viajes te serán reembolsados.

Me gustaría colaborar: Rellena el formulario *online* disponible a través de nuestra web. Si necesitas ayuda adicional, ponte en contacto con nosotros. Contacto:

Correo electrónico: volunteerservices@mungos.org

Teléfono: 0203 856 6160

EL PISO CERO ME AYUDÓ A ABRIR LOS OJOS - ENTREVISTA CON VOLUNTARIA DE ARRELS FUNDACIÓ

En enero de 2017 iniciamos un nuevo proyecto llamado Piso Cero. El Piso Cero es un equipamiento de baja exigencia para personas sin hogar de larga trayectoria que no se han adaptado a otro tipo de recursos o servicios de la ciudad. En el piso, las personas pueden pernoctar de manera segura con sus pertenencias y mascotas. Desde su inauguración, 52 personas (41 hombres y 11 mujeres), tres perros y un gato han pasado la noche en el Piso Cero. Además de ello, 37 voluntarios y dos profesionales han gestionado el equipamiento durante 2017.

El Piso Cero abre sus puertas cada día gracias a un equipo de conserjes y a 25 voluntarios. Una de estas voluntarias es Paula Huguet, a quien entrevistamos aquí.



Hoy ha sido tu decimoquinta noche en el Piso Cero. ¿De qué te ocupas?

Los voluntarios realizamos un doble servicio: atender a las personas que llegan aquí y proporcionar apoyo logístico. Hacemos camas, calentamos la cena, preparamos café y hacemos lavadoras, pero, por encima de todo, realizamos un servicio de escucha personalizado, mostramos interés en la persona, le hacemos preguntas y le damos soporte. Muchas veces llegan, han tenido un día bueno y te explican muchas cosas, pero también hay días en que ves en sus caras que solo quieren descansar, meterse en la cama temprano y estar preparados para el día siguiente.

El Piso Cero está diseñado para servir como extensión de la calle y, por tanto, las normas son mucho más flexibles. Estamos hablando de un recurso de baja exigencia. ¿Eso qué significa?

Siempre decimos que es un espacio sin normas más allá de la convivencia con los demás usuarios del espacio. Aquí pueden hacer lo mismo que en la calle, con la diferencia de que no tienen miedo a ser atacados o a sufrir las inclemencias del tiempo. Es una buena solución porque aquí tienen acceso a todos los servicios básicos: calentarse la comida, ducharse, dormir en lugar seguro, conversar con alguien, levantarse y marchar. Dicho esto, esta pequeña comunidad que parece no tener reglas en realidad sí que las tiene: se las ponen entre ellos/as. Por ejemplo, cuando, alguien pide silencio para que todos/as puedan descansar.

¿Cómo es el ambiente?

Vivir en la calle durante mucho tiempo acaba afectando a las personas a nivel de relaciones

porque estás muy solo, tienes miedo y estás expuesto a riesgos y peligros. Aquí tienen compañía y se pueden socializar. Ahora ya conozco a las personas que vienen y me conozco sus historias y pregunto por los/as que no han venido. Entre ellos, también se preocupan de los que están hospitalizados y preguntan cómo les va. En el Piso Cero las personas hacen relaciones.

¿Qué has aprendido de tu experiencia en el Piso Cero?

Me ha ayudado a abrir los ojos. Siempre intento tener la mente abierta; aprendo mucho y me siguen sorprendiendo las historias increíbles que hay detrás de cada persona. Cada mañana me voy físicamente muy cansada, pero emocionalmente llena de energía. También he aprendido a no juzgar porque en la amplia mayoría de casos sencillamente no conoces las circunstancias de la persona. Cada persona es un mundo y te pueden enseñar muchas cosas si prestas atención. El Piso Cero es una fuente de experiencia que cada usuario transmite.

Uno de los momentos más emotivos que he vivido es cuando alguien se muda y empieza una nueva vida en una habitación o en un piso. En marzo tuvimos la suerte de compartir la última noche de una pareja en el Piso Cero. Estaban tan contentos de empezar de nuevo; tan ilusionados. Fue una noche fantástica. Cuando dejas de ver a alguien, suele ser por una buena razón o por una mala noticia. Por suerte, ha habido más noticias buenas que malas.

¿Te has encontrado con alguna sorpresa?

Lo que más me sorprende es escuchar las historias de algunos y comprobar que han tenido un pasado absolutamente normal –o lo que nosotros entendemos como ‘normal’– y que ahora están viviendo en la calle. Hay personas que se desloman teniendo que arrastrar toneladas de peso con sus pertenencias. Una noche, un hombre me enseñó las fotos que llevaba en la cartera. Él aparecía en las fotos, completamente distinto, al lado de una niña de 3 o 4 años. Me di cuenta de que había tenido una hija –ves a hombres solteros y no piensas que a lo mejor antes vivían una situación diferente.

Cuando hablas con personas de tu entorno, ¿te encuentras con alguien que no empatice con esta realidad?

Es una realidad que permanece oculta pero que genera mucho interés al mismo tiempo. La gente me pregunta mucho; sobre todo quieren saber por qué la gente acaba en la calle. Es algo que yo nunca pregunto; prefiero hablar sobre los objetivos y metas que han conseguido desde que están en esta situación. Todos tienen su historia –casi nunca sucede que alguien nazca en la calle, crezca en la calle y muera en la calle. La lástima es que las dos últimas fases muchas veces son ciertas.

Por desgracia, seguirá habiendo gente que piense que los que duermen en este piso es porque se lo han buscado o porque se lo merecen. Para mí, es una manera muy fría de verlo porque no conoces a estas personas y no sabes si tienen una enfermedad, adicción o cualquier otro tipo de problema. Yo no creo que nadie acabe en la calle porque quiere. Lo que pasa es que la situación se te complica y al final lo aceptas y pierdes la esperanza de mejorar, cambiar o progresar. Creo que la gente acaba en la calle porque no tienen otro lugar donde estar. Vivir en la calle es muy duro.

AQUÍ NO HABÍA BARRERAS

Kinga Albert es una voluntaria destacada de la Fundación Menhely. Entrevista realizada el 18/01/2018 en Budapest.

¿En qué consiste el programa ‘On the Road’?

Cuando hablo de *On the Road*, tengo que mencionar también otro proyecto de la Fundación llamado *Quick Access*, que siempre ha estado muy presente. Ahí es donde empecé siendo voluntaria. Este programa tenía como objetivo ayudar a las personas que viven en las calles o en albergues, ya que son las más vulnerables. Nuestra misión es la integración laboral, cubriendo un proceso de formación para que desarrollen sus habilidades y capacidades. Doce personas sin hogar participaban, y ahí estábamos nosotros, los voluntarios, y por supuesto también los trabajadores sociales y nos reuníamos con ellos de manera habitual. Pasábamos las tardes de los viernes juntos, desde las doce hasta las seis. También comíamos juntos, y se creaba un ambiente informal que contribuía a facilitar la formación. Supuso algo muy nuevo y diferente, incluso para los trabajadores sociales, ya que no era la manera típica de verse con los usuarios. Siempre se ha hecho en un contexto frío de oficina; el trabajador se sentaba a un lado de la mesa y el usuario/a al otro y el contacto era formal, burocrático. Aquí no había barreras, nos llamábamos por nuestro nombre y pasábamos la tarde juntos en un ambiente familiar. Había casi tantos voluntarios como personas sin hogar y fuimos formando parejas de manera espontánea; las mismas personas se veían fuera del horario y así voluntarios y usuarios quedaban y los primeros hacían de orientadores. Las tardes de los viernes eran temáticas; por ejemplo, resolver temas económicos, trámites legales. Siempre empezábamos consultando a expertos, que nos explicaban el tema, y adaptábamos el contenido de manera sencilla. Como cuando vinieron los representantes de Morgan Stanley: empezaron a hablar de los servicios que ofrecen algunos bancos y yo empecé a notar esa tensión, ya que se trataba de una información radicalmente diferente a la que ellos/as necesitan. Vimos algunas incompatibilidades, y nos dimos cuenta al hacer la reunión de equipo. Marianna (la trabajadora social responsable de equipo) nos hizo escribir a cada uno sus reflexiones en la pizarra; hicimos grupos de trabajo y cada miembro del grupo se levantaba y exponía los resultados de su grupo. Fue espectacular cómo cada persona iba ganando confianza y mejoraba su capacidad de hablar en público.

¿Has participado durante todo este tiempo como voluntaria-orientadora? Y, si es así, ¿qué hacías concretamente?

No tenía usuarios fijos y a veces quedaba con usuarios fuera del centro las tardes de los viernes. Nos sentábamos juntos, nos conectábamos a internet y nos poníamos a buscar trabajo. Hubo algunas demandas concretas como un usuario que quería aprender a usar el Microsoft Excel.

A veces chocábamos con la norma institucional, como cuando teníamos que hacer formación porque los jefes de proyecto insistían mucho en los límites y normas, y en los marcos legales y obligaciones del trabajo conjunto, y debíamos respetar esos límites. Por ejemplo, no podíamos dar nuestro teléfono personal al usuario/a, y no podíamos quedar con ellos fuera del centro de

día, es decir, fuera del entorno institucional seguro. Y, claro, cuando pasas mucho tiempo con usuarios, se crea una amistad y para mí era muy difícil ceñirme a esos límites profesionales. Por ejemplo, yo no tenía ningún problema en dar mi teléfono móvil a los usuarios, lo que provocaba a veces interesantes consecuencias. Por ejemplo, algunos usuarios querían aprender inglés. Yo soy profesora de inglés, lo cual es fantástico, porque algunos querían trabajar en hostelería, así que empezamos con las clases. Eran un grupo de 5 o 6. A todos les iba bien el sábado, pero no podíamos ir al centro de día por algún motivo, así que, con la ayuda de Kati (otra voluntaria), encontramos un local social en calle Aurora, donde podíamos impartir clases gratuitas. Hicimos 5 o 6 sesiones, pero sólo vinieron 4 personas y no hubo continuidad. Había una pareja de unos 50 años; parecían estables. El hijo de la mujer vivía en Inglaterra, a lo mejor ni sabía la situación de su madre, pero lo seguían visitando y hablaban sobre la posibilidad de irse a vivir a Inglaterra y vivir todos juntos. Así que, para ellos, fue una buena oportunidad aprender a hablar inglés, al menos a nivel básico. Casi nunca se perdían la clase y al final sólo éramos tres, y funcionaba, pero no sé al final cómo acabó.

Otra circunstancia, menos agradable, es la de un hombre joven que vivía en la calle de manera permanente, en un jardín botánico. Nos hicimos amigos, como con todos, pero en un momento concreto empezó a cruzar los límites. Nos enviaba mensajes para que le llamásemos. También quería venir a las clases de inglés; a lo mejor vino dos veces... A veces me llamaba por la noche para preguntarme si podíamos vernos al día siguiente. Nunca le dije 'no' rotundamente. Yo nunca accedía, pero tampoco lo rechazaba del todo.

¿Hiciste formación o algún tipo de presentación del funcionamiento de la entidad cuando empezaste como voluntaria? ¿Cómo fue?

Eso es muy interesante, mirando atrás en el tiempo, después de cuatro años de voluntariado y viendo cómo ha ido avanzando el sistema de supervisión del voluntariado.

¿Puedo preguntarte por qué escogiste el sector del sinhogarismo en lugar de quedarte en un hospital haciendo pasar buenos ratos a los niños?

Es difícil de explicar. Soy muy sensible al sinhogarismo desde joven. Años atrás vivía en Rumanía, donde hay muchas personas sin hogar concretamente en Kolozsvár, donde estaba mi universidad. En el pequeño pueblo donde crecí, nunca había visto a nadie en la calle, así que me impresionó mucho. Entonces me puse a estudiar Sociología y entendí que el derecho a la vivienda es un derecho básico, y que la infracción de ese derecho atenta contra la dignidad humana. Ahora puedo verlo de manera racional, pero en aquel momento me impactó mucho. En Kolozsvár me sentía impotente; estaba estudiando humanidades en una sociedad sin alma comunitaria; yo no me sentía útil, no encontraba mi lugar y me sentía fatal. Entonces me mudé a Budapest, y el problema se hizo aún más grave, pero al menos se estaban empezando a visibilizar los servicios sociales orientados al sinhogarismo. Una de mis amigas había sido voluntaria en Menhely, así que yo tenía muy claro dónde quería ir. La primera actividad en la que participé fue repartir regalos de Papá Noel y fue una sensación buenísima que me propusieran hacerlo. Más tarde comencé a participar en el reparto de comida y ahí fue donde conocí a Marianna, quién me habló del programa *Quick Access*, y me explicó que necesitaba fundamentalmente a voluntarios/as. En aquel momento, el proyecto

estaba en fase de prueba, y empezamos y todo era nuevo. Yo lo estuve compaginando durante un tiempo con el reparto de comida, pero finalmente tuve que dejar el reparto cuando mi situación cambió.

¿Cómo fue la formación o iniciación en *Quick Access*? ¿Os dieron formación en pequeños grupos, o tuviste a un formador personal?

Un año antes había arrancado un proyecto similar conducido por voluntarios. La formación era temática; había un chico que trabajaba en recursos humanos, ayudaba a redactar CVs y nos hizo una formación intensa de tres horas en su centro de trabajo. Lo que aprendí allí me ha servido mucho para ayudar a los usuarios a redactar sus CVs. Y también hicimos una visita al albergue –lo único que nos dijeron fue que iríamos a conocer el albergue. Nunca había estado en un lugar así. Fui con una amiga que también estaba interesada y llegamos tarde. Marianna me miró muy seria. Me quedé blanca. Me sentía totalmente avergonzada por llegar tarde, y como es normal no pudimos entrar, así que...

...ya había empezado la formación...

Sí, y entonces me dijo que ese era un albergue masculino y me preguntó que qué hacíamos ahí una pareja de mujeres, y le empecé a explicar que ya había avisado que traería a una amiga... Y me dijo que el problema no era con mi amiga, sino conmigo. En ese momento me di cuenta de que estaba poniendo en práctica una dinámica de roles. Y ella desempeñaba el suyo. Nos dieron el material y nos hizo sentarnos a cada una en la 'silla de sobriedad' y seguir actuando. Por supuesto este rol duró un tiempo determinado; más tarde nos enseñó el espacio y recorrimos el edificio entero. Fue muy inspirador, y entonces entramos en la sala de los trabajadores sociales para cambiar de tema. Marianna nos explicó el funcionamiento del sistema desde tres perspectivas; la primera, normas y reglas; la segunda, entorno y privacidad y la tercera, lazos sociales. Empezamos a sacar en grupo todo lo que sentíamos, lo horrible que era, y fue muy interesante. He repetido la misma dinámica dos o tres veces y siempre nos lleva tres o cuatro horas hablar de tantos temas juntos. En un recurso así se debe aprovechar la oportunidad y preguntar a los profesionales cómo funciona todo, los servicios sociales.

¿Qué opinión te merecen los servicios sociales?

Para mí era una sensación fantástica repartir salchichas con mostaza en un local social, pero lo hacía por razones absolutamente egoístas, para tapar mi incapacidad. Pero si te fijas en los albergues grandes y en los profesionales que trabajan allí; por ejemplo Balázs, quien, a pesar de su talante cercano, tiene que comportarse como una persona autoritaria para confrontar a los usuarios, encerrarlos en la habitación, hacerles rellenar formularios, preguntarles por sus ingresos, cuánto beben, cuánto fuman, por qué no tienen contacto con sus familiares (para, en el fondo, no hacer absolutamente nada con esa información)... No hay acompañamiento en ese lugar; las personas se van a dormir y ya está. Es muy decepcionante ver esto. Es una intervención muy superficial.

¿Has visitado otros albergues?

Sí, porque ahora trabajo en la Cruz Roja –no como trabajadora social, pero visito muchos servicios en todo el país. Es una solución temporal, y no ayuda a las personas a salir del sinhogarismo. Fue Marianna la primera que me habló sobre el modelo y la filosofía Housing First y, para mí, es la única alternativa posible.

¿Has visto algún servicio parecido hasta ahora?

No. Sé que hay un par de organizaciones que lo están llevando a cabo. Por ejemplo, Habitat o la Utcáról Lakásba Egyesület (Asociación De la Calle a la Vivienda). Un piso debería ser el primer paso, no el último. Supongo que lo están poniendo en práctica en Estados Unidos, donde han creado equipos interdisciplinarios, con un psicólogo, abogado, médico y trabajador social. Esto es inimaginable aquí. De igual modo, en *Quick Access*, las cosas más importantes pasaron cuando estábamos juntos. Fueron momentos muy significativos.

Pero seguías como voluntaria-orientadora con los usuarios, ¿no?

Sí, redactábamos juntos los CVs, y eso funcionaba muy bien. Pero lo que le falta al proyecto *On the Road* es que no tiene funcionamiento de grupo; se incorporan nuevas personas y va creciendo y creciendo. Lo hacemos así: Marianna me llama para ir el sábado a conocer a alguien nuevo y ayudarlo y entonces voy, le ayudo, y probablemente ya no le vuelvo a ver. A veces hay personas que vuelven, pero si la próxima vez yo no puedo ir, va otro/a en mi lugar. A veces los veo varias veces seguidas, y resulta positivo. No es como *Quick Access*, que no era lo bastante eficiente, pero al menos éramos un grupo y veíamos a las mismas personas de manera habitual y nos unía un interés común por ofrecer formación conjunta, aprender unos de otros. Era genial. Pasaba todas las tardes de los viernes allí; es demasiado esfuerzo tener que dedicar un trato personalizado, aunque de vez en cuando lo hacía.

¿El proyecto *On the Road* ofrece soporte al alojamiento?

Sí, y no solo eso. También orientación laboral. Les ayudamos a encontrar trabajo y alquiler. Pero no es fácil. Cuando se trata de buscar trabajo, tenemos que empezar por el CV.

Así que conoces a una persona sin hogar una o dos veces a la semana, y hablas con él o ella durante una hora y media.

No hay un tiempo fijo. Normalmente paso 1 hora y media con cada persona. Hay un hombre, por ejemplo, con el que me he reunido 3 o 4 veces; quiere trabajar en una cadena de montaje, ahora se dedica a la limpieza y hace trabajos ocasionales. No sabe usar el ordenador; no tiene CV; no tiene dirección de correo electrónico y cuando le pregunto qué hace para buscar trabajo me contesta que busca anuncios en el periódico, pero que nunca encuentra nada adecuado, o la información no es fiable. Y me quedo perpleja, porque para mí es obvio buscar por internet. Es muy revelador cuando enseñas el portal de empleo www.theprofession.hu. Para mí, es básico. Y en el momento me doy cuenta de que no tiene ni idea de páginas web; de cómo suben y bajan; y pregunta que por qué tiene que poner sus datos personales ahí... Me sé de memoria su fecha de nacimiento. Y entonces

empezamos el proceso de crear una dirección de correo electrónico. Le digo que vamos a tener más probabilidades de que lo llamen si buscamos trabajo por internet, y que para eso necesita tener una dirección de correo electrónico. Y creamos una, pero durante la semana, si yo no estoy, no sabe entrar en su correo. Así que la gran pregunta es: ¿Tendría que invertir esa hora y media en seguir enseñándole temas de internet para que aprenda a usar el correo? Pero entonces no tendríamos tiempo de buscar trabajo. Pero le faltan herramientas para hacerlo por él mismo. A mi madre le enseñé a usar el ordenador, y al día siguiente podía seguir ella sola, pero este hombre volverá a tocar el ordenador dos semanas más tarde y para entonces ya se le habrá olvidado. Lo primero y más importante es que se inscriban en una oferta de empleo, para que no tengas que explicarles obra y milagros de Firefox; quieres que se vayan al menos con la sensación positiva de haberse apuntado a una oferta de empleo, un paso adelante. Así que, volviendo a ese hombre, creamos juntos una dirección de correo, redactó su CV y fue fantástico. Marianna nos ayudó mucho; tiene muy buenas ideas cuando el usuario no se acuerda de los trabajos que ha hecho antes. Por ejemplo, un hombre que antes trabajaba en una fábrica de goma, y tú no tienes ni idea de en qué consiste el trabajo en una fábrica de goma, así que le empiezas a preguntar qué hacía en la fábrica y –esta parte me encanta–, entonces te empiezan a explicar historias y todo tipo de anécdotas, pero es información muy intermitente y omiten datos y años. Pero sigues preguntando hasta que te empiezan a explicar detalles, y te enseñan en google cómo era la máquina con la que solían trabajar y entonces empieza el verdadero proceso. Estas personas empiezan a explicar historias sobre lo que hacían y te dicen –me duele escucharlo– “es tan bueno poder explicarte cosas” o “tú entiendes lo que digo y no me gritas”. Así que creamos la dirección de correo, vamos a profession.hu y, claro, hay cientos y cientos de ofertas de empleo en Budapest. Para este hombre con estudios primarios, hay varias opciones de trabajo en cadenas de montaje. Y, cuando le pregunto por sus preferencias; si preferiría trabajar en una fábrica o cadena de producción o en un horno o en limpieza, se queda perplejo ante tanta oferta. Y, cuando lees con él las descripciones de los puestos de trabajo y le preguntas si se quiere inscribir en alguno, te entra un poco de inseguridad porque no quieres presionarle y es un poco duro cuando estás convencida de que sería buenísimo para él, pero él en cambio no quiere.

Marianna me explicó que intentáis coordinar el trabajo de otros voluntarios. ¿Habéis creado puestos laborales aquí en Menhely? ¿Hay oportunidades laborales para los voluntarios?

Es obvio que Marianna y Viki quieren desarrollar, formalizar y estructurar este sistema de voluntariado. Marianna siempre intentaba delegar en nosotras y en voluntarios/as veteranos cada vez más tareas, y me pidió que compartiera el trabajo con los demás.

¿Te encargas, entonces, de coordinar el trabajo de los voluntarios/as?

Son servicios temporales. Cuando empieza el período, me piden que les ayude con la logística de las formaciones. Busco prácticas y materiales. Organizamos la sesión de sensibilización en el albergue, hablamos sobre nuestras experiencias con las nuevas incorporaciones, los problemas que pueden surgir y las metodologías. Obviamente, los que están interesados en ser voluntarios no tienen prejuicios en contra de las personas sin hogar, pero hablamos sobre las causas personales y estructurales del sinhogarismo. Planteé una interesante iniciativa sobre esto: hay un blog sobre sinhogarismo en Budapest; se trata de una página donde se comparten historias sobre personas

sin hogar, ilustradas con foto. Escogí 15 historias que muestran diferentes discursos en torno a los motivos de su situación. Lo que está claro es que cada historia es única, y que no son un puñado de pobres e inútiles. Algunos de ellos tienen estudios superiores; otros han acabado viviendo en la calle por culpa de violencia doméstica; otros son huérfanos, etc. Leemos sus historias y las analizamos.

...Así que organizas las sesiones de formación y las llenas de contenido.

Sí.

¿Hay algún tema de la formación que te encargues tú de preparar?

Lo hacemos todo juntos, pero Marianna intenta a toda costa quedarse en un segundo plano. Por supuesto, ella responde las consultas profesionales, pero durante los últimos dos años lo hemos hecho nosotras. No hacía falta que viniese a la sesión de sensibilización; la preparaba yo con Regina. Hace dos años, éramos un grupo grande de voluntarios, una comunidad muy unida; hablábamos a diario, compartíamos experiencias e información sobre temas como la búsqueda de alquileres. Creamos un grupo de Facebook y lo usábamos para compartir información, pero el formador no era muy activo porque es difícil coordinar las sesiones para que estemos todos, así que alguna gente acabó marchando.

¿Cuántos voluntarios/as tenéis en *On the Road*?

Entre 4 y 5 miembros fijos que lo llevan haciendo desde hace mucho tiempo.

Dos cosas más... puedes pedir que saltemos la pregunta o apago la grabadora. ¿Qué opinión personal tienes sobre lo que está pasando en Hungría en los dos últimos años en la sociedad civil? ¿Cortamos la grabación?

No, no, no pasa nada. Por supuesto, es indignante, frustrante. Me levanto y me voy a la cama pensando en lo mismo. Pero me resulta difícil para mí porque llevo viviendo aquí 4 o 5 años. Antes vivía en Transilvania, estudiaba humanidades y no colaboraba en la comunidad más allá de lo que me permitía mi curiosidad. Estudiaba literatura y veía la conexión entre literatura y sociedad. Me fijaba en cómo la prosa contemporánea respondía al problema de la pobreza o a los problemas sociales. Seguía buscando el tema de la pobreza en la prosa húngara, pero llegó un momento en que me di cuenta de que eso no era lo que yo necesitaba; que no era suficiente. Nunca he querido encerrarme en el campo académico. Quiero estar delante de las personas, y me he dado cuenta de que todo lo demás son teorías inservibles. Así que entré en la universidad para estudiar sociología, desarrollo comunitario y organización, y se convirtió en mi profesión.

¿Qué ha pasado durante estos últimos años y qué podemos hacer al respecto? Yo no encuentro la manera de ser feliz aquí como trabajadora social. No tiene que ver con mis títulos. A veces me pregunto cómo alguien puede trabajar en esto y ser una persona sensible al mismo tiempo. Me refiero a los salarios bajos y a la falta de protección de derechos laborales que te puede asegurar un sindicato. Aumenta el número de educadores en los orfanatos y no aumenta el número de trabajadores sociales. Ambas instituciones se vuelven hostiles entre sí; no hay cooperación. Es muy decepcionante intentar gestionar un ambiente así, en el que se cuestiona la importancia de tu

trabajo. Si vivimos en una sociedad basada en el trabajo donde no hay solidaridad como principio básico, no podremos hacer mucho al respecto.

La última pregunta: ¿Cómo ves el futuro? ¿Hacia dónde vamos? ¿Seguirás haciendo lo mismo? Si lo dejaras, ¿con qué te quedarías?

Seguiré haciendo lo que hago; me va muy bien hacerlo los sábados por la mañana. También llevo las formaciones. Ayudo a Marianna a redactar el informe, ordeno la información de los voluntarios y se la paso a ella. Si continúa *On the Road*, quiero seguir participando. No lo quiero dejar.

¿Cómo lo haces para tener tanta energía? ¿Sacrificas todos tus sábados?

No todos; los dos últimos, sí. Tenía que seguir reuniéndome con un usuario. Cada semana se inscribía en 20 trabajos, ha estado muy bien, porque venía todas las semanas y me explicaba la cantidad de llamadas que había recibido. Ha sido una nueva experiencia para él, enviar información a una especie de espacio exterior a golpe de clic, y a lo mejor pensaba: "Hmmm, esta chica está enviando mis datos personales, pero tengo que confiar en ella". Todavía no ha encontrado trabajo, pero arrancaremos otra vez con el tema después de Navidad. Es una suerte trabajar con los usuarios de manera semanal; es una manera de trabajar que no tiene precedentes; normalmente no pasa y la comunicación se pierde en algún punto. Hubo un hombre con el que me reunía varias veces. Encontró trabajo, pero lo dejó porque tenía problemas con el alcohol. Soy muy mala detectando ese tipo de cosas, y me sorprendió cuando me dijeron que volvería, así que fui a la reunión, esperé, le llamé y comprobé que estaba bebido. Entonces me di cuenta del tipo de problemas que padecía. Siempre hay historias así; fracasos. Una vez, hubo un hombre de pequeña estatura y raza gitana que buscaba trabajo. Me explicó muchas cosas sobre su vida, su ex-mujer, y cada dos segundos decía la misma frase: "Soy un inútil". Padecía de diabetes y obstrucción arterial y cargaba con pesadas bolsas. No explicaba sus problemas de salud a nadie en el trabajo; cuando se mareaba, daba un par de bandazos, pero disimulaba, evitando que se dieran cuenta, porque tenía miedo a que le echaran. Y no paraba de decir: "Soy un inútil", y a veces decía cosas como: "Hoy es San Valentín, voy a comprar un cojín con forma de corazón para mi media naranja", y yo me sentaba a su lado y lo observaba. Nunca más lo volví a ver.

CASOS PRÁCTICOS –ARRELS FUNDACIÓ

Cómo perciben los voluntarios a los usuarios

Uno de los aspectos más importantes para cualquier persona que quiera realizar un voluntariado en el sector social tiene que ver con la manera de percibir a los usuarios/as que van a recibir el servicio. El voluntario/a debe tener la mente abierta y aceptar completamente al usuario.

Caso 1

En uno de los centros de la organización, un voluntario se encarga de organizar el almacén de productos de limpieza. Este voluntario ofrece jabón, desodorante, etc; a una de las usuarias, quien también colabora como voluntaria en la organización. El voluntario no ha consultado al referente social de la usuaria. La usuaria se queja a su referente, ya que le preocupa que la acusen de robo si falta alguna cosa en el almacén. Aparte de eso, ella se compra sus propios productos –los que ella prefiere. Esta situación la hace sentir incómoda.

Caso 2

Un voluntario que sabe que un usuario está viviendo en la calle le pide al usuario que le consiga drogas para un amigo/a que tiene cáncer. El usuario se niega, pero una noche, el voluntario le insiste y le ofrece dinero. Al ver el dinero, el usuario se asusta y se indigna por la situación, y le lleva el dinero a su referente social, ya que no quiere problemas y tampoco entiende lo que está pasando. El referente confronta al voluntario y le presenta los hechos. Se ha roto la confianza con el voluntario.

El usuario se sabe mover en su entorno, mientras que el voluntario no.

Caso 3

Un usuario abandona el piso tras una discusión con un compañero de piso. No es la primera vez que reacciona así ante un compañero. El trabajador social lo encuentra e intenta mediar en el conflicto, llegando finalmente a un acuerdo. Pero un voluntario/a que conoce al usuario desde hace años no puede soportar la idea de que el usuario pase la noche en la calle, ya que además se prevé lluvia. El voluntario/a llama a varios educadores sociales para que encuentren al usuario, sin tener en cuenta que su referente social ya ha hablado con él. El voluntario ha causado complicaciones para los compañeros de piso y para los educadores.

Tengo que acompañar, en lugar de dirigir.

Como voluntario, nunca podré llegar a saber todos los detalles de la vida de un usuario/a, por lo que mis opiniones personales y mi consejo no tienen por qué ser siempre acertados. Este es el motivo por el que es tan importante trabajar en equipo, con el usuario y el trabajador.

El usuario/a se sirve de sus propios canales y la organización tiene los recursos para gestionar la situación.

Caso 4

Un usuario del centro abierto decide no aceptar alguna de las opciones de pernocta que le presenta el educador durante varias noches y que forma parte de un plan a largo plazo en el que ambos están trabajando. El voluntario decide que lo más importante es que el usuario no duerma en la calle, sin considerar las opciones que le ha presentado el educador y que el usuario ha rechazado. El voluntario decide pagarle una noche en un hostel, sin ser consciente de que está dañando la relación entre el usuario y el educador.

Un voluntario considera que hay usuarios que pueden trabajar, lo que sería una buena solución para algunos que conoce. A continuación, propone a alguno de estos usuarios que le pinten el piso, sin compartir esa información relevante con los educadores. Solo uno de los usuarios acepta el trabajo, sin tener claro cuándo le pagará o las horas de trabajo. El voluntario está decepcionado con los otros usuarios, ya que piensa que su propuesta es lo mejor para ellos y no puede entender por qué la rechazan. Más tarde, se siente aún más decepcionado cuando el usuario que ha aceptado no responde de la manera que él quería. Esto causa una espiral de decepciones, malinterpretaciones y distanciamiento entre los usuarios y el voluntario. Los educadores intentan mediar, sin mucho éxito.

Caso práctico de No Fixed Abode

Robo de ropa

La organización recibe muchas donaciones de ropa de la población y las entrega gratuitamente a personas sin hogar. Llegan donaciones semanales, pero no todas las piezas son aprovechables. Los voluntarios ayudan a los trabajadores a seleccionar la ropa, organizan mercadillos y distribuyen la ropa en equipamientos de baja exigencia y pisos.

Dos mujeres jóvenes comienzan como voluntarias. Ayudan en la recepción, selección y distribución de ropa. Se comprometen a colaborar tres veces a la semana, seleccionando la ropa en el almacén de la organización.

Un profesional les explica su tarea, el trabajo en la organización y la rutina de entrega y distribución de donaciones de ropa. Más tarde, el profesional se da cuenta de que la voluntaria ha salido del almacén con bolsas grandes en las manos. En un primer momento, el profesional no cuestiona el contenido de esas bolsas.

El mismo profesional se da cuenta de que la mujer siempre lleva bolsas grandes al almacén. Un día, este entra en el almacén para saludarlas y las sorprende llenando sus bolsas de ropa donada.

El profesional les pregunta qué están haciendo e intenta entender si alguien les ha dicho que se pueden llevar ropa para uso personal, y expresa que posiblemente ha habido un error de

comunicación. Durante la conversación, se demuestra que dos profesionales más les han dicho a las voluntarias que no está permitido llevarse ropa a casa. A pesar de la conversación, las mismas voluntarias fueron sorprendidas de nuevo llevándose ropa y se les comunicó que debían finalizar el voluntariado.

Conclusión y solución

Nos dimos cuenta de que se necesita formalizar un contrato con los voluntarios/as para gestionar, por ejemplo, el uso de donaciones. La formación de voluntariado se basa siempre en las necesidades de los usuarios/as y no se suelen abordar las acciones ilegales, por lo que puede aumentar el riesgo de que los voluntarios sustraigan objetos. Se deposita una gran confianza en los voluntarios/as y es importante especificar las acciones que no están permitidas.

Otra conclusión fue que no quedaba claro para todos los profesionales cómo gestionar las donaciones. En un futuro, la organización debería asegurarse de hacer llegar a todos los profesionales la información pertinente sobre todas las prácticas. De manera similar, se debería asignar un instructor a todos los voluntarios para que sepan a quién consultar sus preguntas.

CARTA DE COMPROMISO

En representación de Arrels Fundació



ACUERDOS DE PARTICIPACIÓN EN LAS LABORES DE VOLUNTARIADO DE ARRELS FUNDACIÓ

Ferran Busquets Forés, con DNI *, director de Arrels Fundació, sita en Riereta, 24, bajos – 08001 Barcelona, Registrada con el 1174 en el Registro de Fundaciones y con E 02907 en el Registro de Entidades y Establecimientos de Servicios Sociales, ambos, de la Generalitat de Catalunya, CIF G 61611364

El voluntario/a

Nombre completo:

DNI número:

Con el presente documento y de acuerdo con lo que establece el Art. 9.1 de la Ley 6/1996 de 15 de Enero del Voluntariado, establecen los siguientes compromisos:

El voluntario/a se ofrece a realizar, dentro del marco y en favor de la entidad sin ánimo de lucro Arrels Fundació que la acepta, una prestación voluntaria, libre y altruista de servicios cívicos y/o sociales, sin ningún tipo de contraprestación económica, en beneficio de terceros y para la mejora de su calidad de vida, sin que esta actuación pueda perjudicar a las obligaciones principales o privadas del voluntario.

La llamada prestación se ejecutará en el periodo comprendido desde la fecha de la firma hasta el último día del año en curso, prorrogándose automáticamente, en los mismos términos hasta la extinción del compromiso por parte de alguna de las partes. Al final del documento se relaciona el detalle de los servicios voluntarios acordados.

Los voluntarios tienen derecho a:

- Ⓧ Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, soporte y, si procede, los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen. Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- Ⓧ Participar activamente en la organización a la que se incorporen, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos

o normas de aplicación.

- ⊞ Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los caudales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- ⊞ Ser reembolsados por los gastos realizados en el cumplimiento de sus actividades.
- ⊞ Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.
- ⊞ Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene de acuerdo con la naturaleza y características de aquella.
- ⊞ Obtener el respeto y el reconocimiento por el valor social de su contribución.
- ⊞ Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetando sus finalidades y su normativa.
- ⊞ Mantener bajo la más estricta confidencialidad todo conocimiento e información relativos a los datos personales de los usuarios, empleados y otros voluntarios a los que el voluntario tenga acceso durante su relación con Arrels. El voluntario se compromete a no divulgar ni publicar esta información.
- ⊞ Rechazar cualquier contraprestación material que pudiesen recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- ⊞ Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.
- ⊞ Actuar de forma diligente y solidaria.
- ⊞ Participar en las tareas formativas previstas por la organización de manera concreta para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que se presten.
- ⊞ Seguir las instrucciones adecuadas a las finalidades que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- ⊞ Utilizar debidamente la acreditación y los distintivos de la organización.
- ⊞ Respetar y cuidar los recursos materiales que las organizaciones pongan a su disposición.
- ⊞ Asumir la responsabilidad legal a nivel de derechos de imagen de cualquier fotografía que hagan con sus cámaras particulares durante las actividades practicadas en Arrels.
- ⊞ Permitir la difusión de su teléfono y su e-mail particulares al resto de la organización.

El compromiso de Voluntariado podrá finalizar:

- ⊞ Por la finalización del plazo concertado.
- ⊞ Por manifiesto incumplimiento de sus deberes de cualquiera de las partes.
- ⊞ Por imposibilidad de cumplimiento de la labor o labores ofrecidas.
- ⊞ Por extinción de la entidad.
- ⊞ Por la voluntad de alguna de las dos partes

Relación de servicios vigentes

.....

Firma de representante

Barcelona,

.....

Firma de voluntario/a

GUIA PARA VOLUNTARIOS DE PROGRAMAS DE SOPORTE AL ALOJAMIENTO

Editado por:

Bob Walker

Traducido por:

Vicky Martín

Publicado:

Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei

1134 Budapest, Dózsa György út 152.

www.bmszki.hu

Tel: 06-1-238-95-00

e-mail: titkarsag@bmszki.hu

Published: 2018.

ISBN: 978-615-81054-6-0

ISBN: 978-615-81054-7-7-PDF



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union